



**MODEL IDEAL PELAYANAN UMUM KEPADA  
MASYARAKAT  
STUDI KASUS PELAYANAN UMUM KOTA BUKITTINGGI  
SUMATERA BARAT**

**TESIS**

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan

Program Magister Ilmu Hukum

Disusun oleh :

**HELGA MAYONA, SH**

Pembimbing

Prof. Dr. Arief Hidayat, SH. MS

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2009**

**MODEL IDEAL PELAYANAN UMUM KEPADA  
MASYARAKAT  
STUDI KASUS PELAYANAN UMUM KOTA BUKITTINGGI  
SUMATERA BARAT**

Disusun oleh :

**HELGA MAYONA, SH**  
B4A 007 015

Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada tanggal, 23 Maret 2009

Tesis Ini Telah Diterima

Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar

Magister Ilmu Hukum

Pembimbing,

Magister Ilmu Hukum

Mengetahui :

Ketua Program

**Prof. Dr. Arief Hidayat, SH. MS**  
NIP. 130 937 134

**Prof. Dr. Paulus Hadisuprpto, SH. MH**  
NIP. 130 531 702

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia rahmat, hidayah dan perlindungan allah swt, tuhan semesta alam yang senantiasa dilimpahkan kepada kita sehingga dapat menyelesaikan tesis dengan judul “MODEL IDEAL PELAYANAN UMUM KEPADA MASYARAKATSTUDI KASUS PELAYANAN UMUM KOTA BUKIT TINGGI SUMATRA BARAT”.

Penulisan hukum ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan magister (strata 2) pada megister ilmu Hukum universitas diponegoro semarang. Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis menyakini dengan sepenuhnya tidak akan dapat menyelesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini, dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. Dr. Susilo Wibowo, MS. Med, Sp. And, selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Paulus Hadisuprpto, SH. MH. Selaku Ketua Progam Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.
3. Bapak Prof. Dr. Arief Hidayat, SH. MH. Selaku Dosen Pembimbing Tesis, yang berkenan memberikan waktu luang ditengah kesibukannya sebagai dekan. Atas bantuan, saran, perhatian, ilmu yang sangat berharga, serta kesabaran dalam proses bimbingan dari bapak, penulis haturkan terima kasih

yang sedalam-dalamnya. Semoga ilmu yang bermanfaat ini dapat penulis amalkan kelak sebagai ibadah yang tidak akan putus.

4. Ibu Hj. Lita Tyesta ALW, SH. M.Hum, dan Bapak Lapon Tukan Leonard, SH. MA, selaku Dosen Penguji, atas kritik, saran dan motivasinya dalam penulisan tesis ini.
5. Ibu Ani Purwati, SH. M.Hum, selaku sekretaris bidang akademik dan ibu amalia diamantine, SH. M.Hum selaku sekretaris bidang keuangan, yang telah memberikan motivasi dan berbagai kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas belajar di MIH Universitas Diponegoro.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengampu Progam Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, atas bantuan dan ilmu yang sangat berguna selama mengikuti proses belajar.
7. Pak Sutiman, Pak Djoko, Mbak Ika, dan Mas Dol Antoni serta seluruh Staf Akademik dan seluruh Karyawan di Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.
8. Suamiku tercinta H. M. Ifa atas kasih sayang , cinta, semangat, dukungan, serta do'a yang selalu menyertaiku.
9. Anakku tercinta, Syech Ibrahim, kehadirannya adalah anugrah terindah untuk bunda.
10. Kedua orang tua, bapak dan ibu mertua serta kembaranku tercinta, atas kasih sayang, do'a, dan dukungan yang terus mengalir, serta seluruh keluarga besarku, atas segala bantuan dan kebaikannya selama ini.

11. Seluruh pihak yang telah bersedia menjadi nara sumber dan memberikan informasi dan data yang penulis butuhkan untuk penyusunan tesis ini.
12. Seluruh teman angkatan 2007 Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, atas kebersamaannya selama ini. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada penulis selama ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama ini. Tiadalah sempurna suatu apapun dari karya manusia, karena kesempurnaan itu sesungguhnya adalah milik sang maha sempurna itu sendiri yaitu Allah SWT. Oleh karena itu, kritik dan saran sangatlah penulis harapkan dari pembaca sekalian demi kebaikan dan kebenaran yang hakiki atas substansi yang terkandung dalam tulisan ilmiah ini. Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Semarang,     Maret 2009

Penulis

## ABSTRAK

Hakekatnya pemerintah daerah berupaya meningkatkan kapasitas pemerintah daerah sehingga tercipta kemampuan yang handal dalam menjalankan pemerintahan serta memberikan pelayanan yang kepada masyarakat yang sesuai dengan tujuan otonomi daerah, berdasarkan UU no. 32 Tahun 2004 pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan terhadap masyarakat, di era globalisasi ini masyarakat menuntut pelayanan yang cepat dan tepat. Namun kenyataannya masih banyak keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah, efektifitas pelayanan, prinsip pelayanan umum dan berbagai kendala yang timbul serta upaya pemerintah dalam melakukan model ideal terhadap pelayanan umum. Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis dan sifat penelitiannya deskriptif. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan umum di kota Bukittinggi pelaksanaannya terdiri dari 2 jenis yaitu yang bersifat teknis dan bersifat umum. Pelaksanaannya dimulai dari melengkapi persyaratan perizinan, prosedur pemberian izin dan retribusinya, dilihat dan efektifitas pelaksanaan pelayanan umum sudah dapat dikatakan cukup efektif berdasarkan point V lampiran keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public. Kendala yang timbul ada bentuk perizinan yang masih ditentukan oleh instansi/dinas terkait dalam penyelenggaraannya dan secara bertahap diarahkan pada kantor pelayanan, kurangnya kesungguhan pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih adanya upaya masyarakat untuk berusaha mencari jalan pintas melalui petugas yang kurang disiplin, aspirasi masyarakat tidak dapat ditanggapi dengan cepat sebab perlu konfirmasi pejabat yang berkompeten untuk kesediaannya datang ke kantor pelayanan umum. Model ideal yang dilakukan pemerintah terhadap pelayanan umum adalah melakukan pelayanan yang professional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan stabilitas dari pemberi pelayan yang efektif, sederhana, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan, dan sarana, transparan, ketetapan, ulet. Model ideal yang diberikan kepada masyarakat haruslah berkualitas dan mereformasi paradigma pelayanan yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia pelayan yang berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna serta memberikan pelayanan yang efisien, tepat waktu, dengan biaya murah sehingga mereka memiliki legitimasi dalam masyarakat.

## ABSTRACT

Its Essence local government cope to improve the capacities local government so that created a reliable ability in running governance and also give the service which is to society matching with autonomous target area, pursuant to UU no. 32 Year 2004 local government claimed to increase service and prosperity to society, this globalization era is society claim the service which quickly and precisely. But in reality still a lot of society sighs of related to service execution which has been given by government, affectivity service, principal of public service and various constraints of arising out and also governmental effort in conducting ideal model to public service. Approach method [of] performed within this research is research of hokum sociologies and nature of its research is descriptive. From research result obtained conclusion that public service execution in its Bukittinggi town execution is consisted of 2 types that is having the character of technical and have the character of the public. Its execution is started from equipping permit conditions, procedure of permit gift and retribution it, seen and public effectively service execution have earned told effective enough pursuant to point V of decision enclosure Three Utilization of Apparatus No.63/Kep/M.Pan/7/2003 about public guidance of management of service public. Constraint of arising out there is form the permit which still be determined by institution on duty in its management and step by step aimed at a service office, lack of governmental seriousness give the service to society, there be still its strive the society to try to find the short cut of through worker which less discipline, society aspiration cannot be answered to swiftly cause of functionary confirmation which competence require to for the readiness of its is dating to public service office. The ideal model conducted by government to public service is conduct the service which its professional meaning is service owning accountability and stability from effective steward giver, simple, more majoring target attainment, and medium, transparent, decision, resilient. Ideal model is which is passed to a society shall quality and reform of service paradigm which from the beginning orient government as supplier steward orienting at society as consumer and also give the efficient service, timely, with the cheap expense so that they own the legitimacy in society.

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL ..... i**

**HALAMAN PENGESAHAN ..... ii**

**KATA PENGANTAR ..... iii**

**ABSTRAK..... vi**

**ABSTRACT ..... vii**

**DAFTAR ISI ..... viii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Perumusan Masalah ..... 8

1.3 Tujuan Penelitian ..... 9

1.4 Manfaat Penelitian ..... 9

1.5 Kerangka Teoritis dan Konseptual ..... 9

1.6 Metode Penelitian ..... 27

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Desentralisasi dan Otonomi Daerah ..... 31

2.2 Good Governance ..... 42

2.3 Pelayanan Umum..... 48

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

3.1 Profil kota Bukit Tinggi..... 64

3.2 Pelaksanaan pelayanan di kantor pelayanan terpadu kota



Bukit Tinggi .....	73
3.3 Efektifitas pelaksanaan umum pada kantor pusat	
pelayanan terpadu Kota Bukit Tinggi .....	102
3.4 Kendala yang ditemui oleh kantor pusat pelayanan	
terpadu Kota Bukit Tinggi .....	119
3.5 Model ideal pelayanan umum kepada masyarakat	
yang dapat dilakukan pemerintah daerah.....	123
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	129
4.2 Saran .....	130
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional, pada hakekatnya adalah upaya untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah sehingga tercipta suatu kemampuan yang handal dan professional dalam menjalankan pemerintahan serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat<sup>1</sup>.

Pembangunan daerah dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu melalui pendekatan sentralistis dan melalui pendekatan desentralisasi. Pendekatan sentralistis mengandung arti bahwa wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan adalah pemerintah pusat. Sedangkan pendekatan desentralisasi mengandung arti bahwa pembangunan daerah sebagian besar merupakan wewenang daerah dan dilaksanakan sendiri oleh daerah (Pemerintah Daerah) secara otonom. Pembangunan daerah melalui desentralisasi atau oronomi daerah, memberikan peluang dan kesempatan bagi terwujudnya pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance*) di daerah<sup>2</sup>. Artinya, pelaksanaan tugas pemerintahan daerah harus didasarkan atas prinsip, efektif, efisien, partisipatif, terbuka (*transparency*), akuntabel (*accountability*), dan peduli pada stakeholder<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>. Juli Panglima Saragih, *Desentralisasi Fiskal dan Keuangan Daerah dalam Otonomi, Ghalia Indonesia*, Jakarta, 2003, hlm 1

<sup>2</sup>. Ibid

<sup>3</sup>. Agung Hendarto, Nazar Suhendar (eds.) *Good Governace dan Penguatan Institusi Daerah*, Masyarakat transparansi Indonesia (MTI), 2002, hlm 2-3

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan daerah (Kepala Daerah dan DPRD) dan birokrasi setempat yang terpisah dari lembaga-lembaga pemerintahan dan birokrasi Pemerintah Pusat. Lembaga-lembaga pemerintahan tersebut diisi dengan fungsionaris yang direkrut berdasarkan atas pemilihan secara demokratik, sedangkan birokrasi setempat diisi dengan birokrat yang didasarkan atas pengangkatan. Lembaga-lembaga pemerintahan setempat tersebut disertai fungsi pokok untuk mengatur (*rules making*), sedangkan birokrasi setempat disertai fungsi utama untuk mengurus (*rules application*)<sup>4</sup>.

Dalam menentukan pemerintahan daerah, yang penting adalah menentukan *viability* dari suatu pemerintahan daerah sebagai suatu unit yang demokratis dan efisien, mengingat bahwa hakekat pemerintah daerah sebagai partner dari pemerintah pusat untuk mencapai tujuan nasional. Melalui pemerintah daerah masyarakat dapat dilayani dan ikut berperan dalam menentukan jenis pelayanan dan lingkungan yang dikehendaki dalam batas-batas kemampuan mereka<sup>5</sup>.

Pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan wewenang memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber

---

<sup>4</sup>. Bhenyamin Hoessein, "*Pembagian Wewenang Antara Pusat dan Daerah.*" Makalah tanpa tahun, dikutip dari [www.komisihukumnasional.com](http://www.komisihukumnasional.com) September, 2008

<sup>5</sup>. Ibid, hlm. 7.

daya alam dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Disamping itu, perlu diperhatikan pula peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar mampu menjalankan perannya tersebut, daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara<sup>6</sup>.

Berdasarkan penjelasan diatas,dapat memahami bahwa salah satu tujuan otonomi yaitu peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang lebih membaik. Untuk itu diharapkan daerah akan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan sistem yang sentralistik. Pelayanan pemerintah di era otonomi ini diharapkan akan lebih baik dan aspiratif sehingga dapat menghasilkan kesejahteraan masyarakat.

Sasaran dari kemandirian daerah adalah agar daerah dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Ketergantungan daerah terhadap pusat dalam pengambilan berbagai keputusan publik diminimalkan. Diharapkan keputusan publik yang dibuat oleh Daerah bagi kepentingan masyarakatnya akan lebih cermat, lebih tepat dan lebih cepat. atau dengan kata lain pelayanan akan lebih berdaya guna dan berhasil guna.<sup>7</sup>

Kemandirian daerah ini adalah dimaksudkan untuk tujuan pemberian pelayanan yang efisien, partisipatif dan akhirnya peningkatan daya saing

---

<sup>6</sup>. Penjelasan umum Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

<sup>7</sup>. Syahrudin, dan Werry Darta Taifur, *Peranan DPRD Untuk Mencapai Tujuan Desentralisasi Dan Perspektif Daerah Tentang Pelaksanaan Desentralisasi*, Laporan Penelitian, Iris Indonesia dan Pusat Studi Kependudukan UNAND Padang, tahun 2002, hlm 28

daerah. Keputusan publik yang cermat, tepat dan cepat itu adalah merupakan cerminan dari efisiensi pelayanan. Pendirian sebuah sekolah dikatakan efisien bila daya tampungnya terpenuhi. Keputusan pembuatan jalan raya efisien bila jalan tersebut bermanfaat oleh masyarakat yang ada disekitarnya. Begitu juga halnya dengan pendirian rumah sakit pada lokasi tertentu. Manfaatnya dirasakan oleh masyarakat yang ada disekitarnya. Jika semua keputusan-keputusan tersebut sudah dapat memberikan manfaat (*benefit*) yang optimal bagi masyarakat, maka berarti pengambilan keputusan itu sudah efisien atau sudah cermat atau tepat<sup>8</sup>.

Otonomi yang bertanggung jawab adalah berupa perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan, serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah serta antar Daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>9</sup>

Adanya otonomi daerah, maka pemerintah daerah sangat memegang peranan dalam mewujudkan tujuan dari pemberian otonomi tersebut sebagaimana yang dimaksud oleh Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, Pemerintah Daerah dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan terhadap masyarakatnya. Tuntutan demokratisasi dalam

---

<sup>8</sup>. Ibid, hlm. 29

<sup>9</sup> Deddy Supriady Bratakusumah, Dkk, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002, hal 3-4

otonomi daerah harus merupakan prioritas bagi pemerintah dalam melaksanakan kebijakan-kebijakannya. Hal ini berarti perlunya reposisi birokrasi dalam upaya pelaksanaan otonomi daerah. Otonomi daerah yang semula lebih sebagai kewajiban harus diubah menjadi kewenangan bagi pemerintah di daerah.

Reposisi daerah hendaknya dipahami sebagai upaya mengaktualisasikan berbagai potensi dan aspirasi masyarakat daerah, sehingga rakyat di daerah dapat mengekspresikan kepentingan dan kehendaknya. Untuk itu pemerintah daerah perlu menyusun kerangka kerja yang memungkinkan terserapnya berbagai potensi dan aspirasi rakyat terutama prinsip pelayanan.

Mengingat tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan diadakan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Mencapai pelaksanaan pelayanan umum tersebut dibutuhkan aparatur yang berkualitas, memiliki kemampuan dalam melayani, memenuhi kebutuhan, menanggapi keluhan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan ekspektasi mereka melalui kebijaksanaan, perangkat hukum yang berfungsi sebagai acuan dalam pengendalian, pengaturan agar kekuatan sosial dan aktifitas masyarakat tidak membahayakan negara dan bangsa.

Selaku aparat pemerintah pegawai adalah abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi atau pelayan, mempunyai kewajiban untuk mengabdikan, berbakti untuk melayani masyarakat, setia kepada negara dan loyal terhadap pemerintah, taat pada peraturan. Sebagai pegawai pemerintah wajib mengabdikan kepada masyarakat apakah sudah mampu melayani, memenuhi keperluan, kebutuhan setiap orang berinteraksi, berhubungan dengan pelaksana dan pekerja apakah sudah bisa memuaskan sesuai dengan harapan mereka.

Era globalisasi yang didukung oleh teknologi modern terutama di bidang transportasi, telekomunikasi, membuat mobilitas, dan aktivitas masyarakat semakin meningkat dengan cepat, menuntut pelayanan yang semakin cepat dan tepat. Namun kenyataannya masih banyak keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan birokrasi, semua ini merupakan indikator bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah dianggap masih lamban, kurang responsif terhadap keluhan, kebutuhan masyarakat, kurang terbuka, efisien dan sebagainya<sup>10</sup>.

Kota Bukittinggi terletak antara 100°20 – 100°22 BT dan 00°16 – 00°20 LS dengan ketinggian sekitar 780 – 950 meter dari permukaan laut. Luas daerah Bukittinggi lebih kurang 25,239 Km, luas tersebut merupakan 0,06 persen dari luas provinsi Sumatera Barat. Kota Bukittinggi terdiri dari tiga kecamatan dan 24 kelurahan, dengan kecamatan terluas wilayahnya adalah kecamatan mandiangin koto salayan yaitu 12,156 Km. Nagari yang

---

<sup>10</sup>. Direktorat Jendral Pemerintah Umum Departemen Dalam Negeri, *Pelayanan Prima dan Pelayanan Terpadu Satu Atap*, Modul Pelatihan, 2003, hlm 3

membatasi wilayah kota Bukittinggi semuanya berada dibawah pemerintahan kabupaten Agam. Kondisi alam kota Bukittinggi berupaperbukitan dengan lapisan Tuff dari lereng gunung merapi sehingga tanahnya subur, namun demikian luas daerah yang dimanfaatkan untuk pertanian sedikit sekali. Hal ini disebabkan karena sebagian besar digunakan untuk pemukiman penduduk, hotel dan pasar. Lokasi pasar yang terluas terdapat di kecamatan Guguk Panjang yaitu pasar Aur Kuning, Pasar Atas dan Pasar bawah. Maka dalam upaya menampung dan melayani berbagai kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan bidang pemerintahan Kota Bukittinggi telah mengeluarkan suatu kebijakan untuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat melalui Peraturan Walikota Bukittinggi No. 03 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi. Peraturan ini adalah merupakan penyempurnaan dari Pos Pelayanan satu Pintu yang sudah sejak tahun 1998.

Berdasarkan Peraturan Walikota No. 03 Tahun 2008 tersebut pada dasarnya jenis pelayanan yang diberikan pada Pusat Pelayanan Masyarakat Kota Bukittinggi terdiri dari pelayanan yang bersifat teknis yang mencakup izin mendirikan bangunan (IMB), izin reklame, izin usaha rumah makan, cafe dan coffee shop, izin usaha angkutan, dan izin penggalian jalan, berm/bahu jalan dan trotoar. Jenis kedua adalah pelayanan yang bersifat umum yang mencakup izin tempat usaha/HO, izin usaha perdagangan (SIUP), tanda daftar perusahaan (TDP), tanda daftar industri (TDI), izin usaha jasa konstruksi



(IUJK), izin pemakaian alat-alat berat dan investaris daerah, izin penjualan dan penyewaan piringan cakram dan kaset video.

Berdasarkan pengamatan sementara pelaksanaan pelayanan perizinan ada yang belum terlaksana. Hal ini sejalan juga hasil penelitian yang dilakukan bahwa kinerja pelayanan publik (umum) sebagai aparatur pemerintah sampai saat ini tampaknya belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih panjang dan melalui proses yang berbelit-belit<sup>11</sup>.

Berdasarkan permasalahan dari uraian latar belakang diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang pemberian pelayanan umum oleh pemerintah daerah Bukittinggi kepada masyarakatnya yang diberi judul “Model ideal pelayanan umum kepada masyarakat studi kasus pelayanan umum di Kota Bukittinggi Sumatera Barat”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang hendak dijadikan bahasan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Pusat pelayanan terpadu di Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana efektifitas pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan umum Pada Pusat Pelayanan terpadu Kota Bukittinggi?.
3. Apa kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum pada Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi?.

---

<sup>11</sup>. Nurul D Irawati, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, artiket, [www.komisihukumnasional.com](http://www.komisihukumnasional.com) Oktober 2008

4. Bagaimana model ideal pelayanan umum kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Bukittinggi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui analisa pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Pusat pelayanan terpadu di Kota Bukittinggi.
2. Untuk menganalisa efektifitas pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan umum pada pusat pelayanan terpadu di Kota Bukittinggi.
3. Untuk identifikasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum pada Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi.
4. Untuk mengetahui model ideal pelayanan umum kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, diharapkan hasil penelitian dapat merupakan sumbangan pemikiran dalam pengembangan Hukum Tata Negara secara umumnya dan khususnya dalam hukum pemerintah daerah
2. Manfaat praktis, diharapkan hasil penelitian sebagai sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kualitas kerja aparat pemerintahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### **1.5 Kerangka Teoritis dan Konseptual**

#### **a. Otonomi Daerah**

Istilah otonomi secara etimologis berasal dari kata yunani “authos” yang berarti sendiri dan “nomus” yang berarti hukum atau peraturan<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup>. Juanda, *Hukum Pemerintahan Daerah, pasang surut Hubungan kewenangan antara DPRD dan Kepala Daerah*, Penerbit. PT Alumni Bandung, 2004., hlm 129.

Otonomi merupakan satu bagian atas salah satu bentuk dari desentralisasi<sup>13</sup>.

Pemberian otonomi kepada daerah, bukanlah semata-mata persolan sistem dan cara penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Otonomi merupakan realisasi dari pengakuan, bahwa kepentingan dan kehendak rakyatlah satu-satu sumber untuk menentukan sistem dan jalannya pemerintahan negara. Dengan demikian otonomi daerah adalah bagian keseluruhan dari usaha mewujudkan kedaulatan rakyat dalam pemerintahan<sup>14</sup>

Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, otonomi daerah adalah hak dan wewenang dan Kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (pasal 1 huruf c Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974). Sistem otonomi yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 ini ialah prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diganti dengan undang-undang Nonmor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dinyatakan sebagai Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. (pasal 1

---

<sup>13</sup>.Kuntana Magnar, *Pokok-pokok Pemerintah daerah Otonom dan Wilayah Adminsitratif*, Amrico Bandung, 1983, hlm. 16.

<sup>14</sup>. *Ibid*, hlm 22.

angka 6 UU 32 Tahun 2004). Menurut Bagir Manan<sup>15</sup>, ketentuan ini memberikan gambaran bahwa otonomi daerah itu merupakan wewenang dari daerah.

Pengertian otonomi daerah yang melekat dalam keberadaan pemerintahan daerah, juga sangat berkaitan dengan desentralisasi. Baik pemerintahan daerah, desentralisasi maupun otonomi daerah, adalah bagian dari suatu kebijakan dan praktek penyelenggaraan pemerintahan. Tujuannya adalah demi terwujudnya kehidupan masyarakat yang tertib, maju dan sejahtera, setiap orang bisa hidup tenang, nyaman, wajar oleh karena memperoleh kemudahan dalam segala hal di bidang pelayanan masyarakat<sup>16</sup>.

Oleh karena itu keperluan otonomi di tingkat lokal pada hakekatnya adalah untuk memperkecil intervensi pemerintah pusat kepada daerah. Dalam negara kesatuan (*unitarisme*) otonomi daerah itu diberikan oleh pemerintah pusat (*central government*) sedangkan pemerintah hanya menerima penyerahan dari pemerintah pusat.<sup>17</sup> Berbeda hanya dengan otonomi daerah di negara federal, di mana otonomi daerah sudah melekat pada negara-negara bagian.

Secara normatif, pelimpahan kewenangan pemerintah pusat kepada pihak lain (pemerintah daerah) untuk dilaksanakan disebut dengan

---

<sup>15</sup>. Bagir Manan, *Fungsi dan Materi Peraturan Perundang-undangan*, makalah, diamapaikan pada Penataran Dosen pendidikan dan latihan Kemahiran Hukum BKS-PTN Bidang Hukum Se-Wilayah Barat, Fakultas Hukum Universitas Lampung di Bandar Lampung, tanggal 11 November 1994 Hal. 2.

<sup>16</sup>. Pardjoko, *Filosofi Otonomi Daerah Dikaitkan Dengan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Nomor 25 Tahun 1999*, Makalah, Makalah Falsafah Sains (PPs 702), Program Pasca Sarjana / S3, Institut Pertanian Bogor, February 2002, hlm 1

<sup>17</sup> S.H Sarundajang, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, Cetakan I, Juli 1999

desentralisasi. Desentralisasi sebagai suatu sistem yang dipakai dalam sistem pemerintahan merupakan kebalikan dari sentralisasi. Dalam sistem sentralisasi, kewenangan pemerintah baik di pusat maupun di daerah, dipusatkan dalam tangan pemerintah pusat.<sup>18</sup>

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan negara yang menganut prinsip pemencaran kekuasaan secara vertikal, membagi kewenangan kepada pemerintah daerah bawahan dalam bentuk penyerahan kewenangan. Penerapan prinsip ini melahirkan model pemerintahan daerah yang menghendaki adanya otonomi dalam penyelenggaraannya. Dalam sistem ini, kekuasaan negara terbagi antara “pemerintah pusat” disatu pihak, dan “pemerintahan daerah” di lain pihak. Penerapan pembagian kekuasaan dalam rangka penyerahan kewenangan otonomi daerah, antara negara yang satu dengan negara yang lain tidak sama, termasuk Indonesia yang menganut sistem negara kesatuan.<sup>19</sup>

Secara teoretis desentralisasi seperti yang dikemukakan oleh Benyamin Hoessein adalah pembentukan daerah otonomi dan/atau penyerahan wewenang tertentu kepadanya oleh pemerintah pusat. Philip Mawhood menyatakan desentralisasi adalah pembagian dari sebagian kekuasaan pemerintah oleh kelompok yang berkuasa di pusat terhadap

---

<sup>18</sup> Soetidjo, *“Hubungan Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah*. PT. Rineka Cipta, Jakarta 1990

<sup>19</sup> Bambang Yudoyono, *Makalah Telaah Kritis Implementasi UU No. 22/1999: Upaya Mencegah Disintegrasi Bangsa*, disampaikan pada seminar dalam rangka Kongres ISMAHI di Bengkulu 22 Mei 2000

kelompok-kelompok lain yang masing-masing memiliki otorisasi dalam wilayah tertentu disuatu negara.<sup>20</sup>

Sementara itu B.C. Smith mendefinisikan desentralisasi sebagai proses melakukan pendekatan kepada pemerintah daerah yang mensyaratkan terdapatnya pendelegasian kekuasaan (*power*) kepada pemerintah bawahan dan pembagian kekuasaan kepada daerah. Pemerintah pusat disyaratkan untuk menyerahkan kekuasaan kepada Pemerintah Daerah sebagai wujud pelaksanaan desentralisasi.<sup>21</sup>

Tujuan desentralisasi secara umum oleh Smith dibedakan atas 2 (dua) tujuan utama yakni tujuan politik dan ekonomi. Secara politis, tujuan desentralisasi antara lain untuk memperkuat pemerintah daerah, untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan politik para penyelenggara pemerintah dan masyarakat, dan untuk mempertahankan integritas nasional. Sedangkan secara ekonomi, tujuan dari desentralisasi, antara lain adalah untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan *public good and service*, serta untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pembangunan ekonomi di daerah.<sup>22</sup>

Sedangkan D. Juliantara, Dkk memberikan pengertian desentralisasi dengan merujuk pada asal katanya, bahwa istilah desentralisasi berasal dari bahasa latin, *de* artinya lepas dan *centrum* artinya pusat. Jadi desentralisasi

---

<sup>20</sup> H. Siswanto Sunarno, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.

<sup>21</sup> H Siswanto Sunarno, Ibid

<sup>22</sup> Syarif Hidayat (editor), *Kegamangan Otonomi Daerah.....?* Pustaka Quantum, Jakarta, 2004

menurut asal katanya berarti melepaskan dari pusat.<sup>23</sup> Lebih jauh ia menyebutkan desentralisasi yang dimaknai dalam konteks yang lebih luas, bahwa konteks negara-negara demokrasi modern, kekuasaan politik diperoleh melalui pemilihan umum yang diselenggarakan secara reguler dan serentak di setiap daerah untuk memberikan legitimasi terhadap tugas dan wewenang lembaga-lembaga politik di tingkat nasional dan juga di tingkat lokal sendiri. Dengan kata lain, kekuasaan pemerintah daerahlah yang meminta dan menarik kembali sebagai kewenangan yang telah diberikan kepada pemerintah pusat, bukan karena kebaikan hati pemerintah pusat.<sup>24</sup>

Dengan demikian jelaslah, bahwa desentralisasi akan melahirkan otonomi daerah dan bahkan kadangkala sulit untuk membedakan pengertian diantara keduanya secara terpisah. "Desentralisasi dan otonomi daerah bagaikan dua sisi mata uang yang saling memberi makna satu sama lainnya. Lebih spesifik, mungkin tidak berlebihan bila dikatakan ada atau tidaknya otonomi daerah sangat ditentukan oleh seberapa jauh wewenang telah didesentralisasikan oleh Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Itulah sebabnya, dalam studi Pemerintahan Daerah, para analis sering menggunakan istilah desentralisasi dan otonomi daerah secara bersamaan, *interchange*". Namun menurut pendapat saya antara desentralisasi dengan otonomi daerah terdapat perbedaan, dimana desentralisasi lebih melihat pada proses pelimpahan kewenangannya, sedangkan otonomi daerah melihat pada kondisi nyata dimana pemerintah diberi kewenangan untuk mengatur dirinya sendiri.

---

<sup>23</sup> D. Juliantara, Dkk, *Desentralisasi Kerakyatan, Gagasan & Praksis*, Pondok Edukasi, Bantul 2006

<sup>24</sup> D. Juliantara, Dkk, *Ibid*.

Adanya otonomi daerah dalam negara dilatarbelakangi oleh pengalaman masa lalu dimana keberadaan negara hanya dianggap sebagai instrumen oleh kaum kapitalis. Kondisi ini kemudian melahirkan konsep Marxis tentang *Instrumental State*. Demikian halnya paham sosialis yang menghendaki adanya otonomi dari pengaruh partai politik (partai komunis) yang cenderung mengintervensikan kehidupan negara. Dalam hubungan ini negara menginginkan otonomi untuk memperkecil dan bahkan menghilangkan pengaruh-pengaruh ataupun intervensi kaum-kaum kapitalis dan sosialis. Berbeda halnya dengan pemberian otonomi dengan pemerintah lokal, yaitu untuk memperbesar kewenangan mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.<sup>25</sup> Oleh karena itu keperluan otonomi di tingkat lokal pada hakikatnya adalah untuk memperkecil intervensi pemerintah pusat kepada daerah. Dalam negara kesatuan (unitarisme) otonomi daerah itu diberikan oleh pemerintah pusat (central government), sedangkan pemerintah daerah hanya menerima penyerahan dari pemerintah pusat. Berbeda halnya dengan otonomi daerah di negara federal, dimana otonomi daerah sudah melekat pada negara-negara lain.

Reuter mengemukakan, desentralisasi adalah sebagian dari pengakuan atas penyerahan wewenang oleh badan-badan umum yang lebih tinggi kepada badan-badan hukum yang lebih rendah untuk secara mandiri dan berdasarkan pertimbangan kepentingan sendiri mengambil keputusan pengaturan dalam pemerintahan, serta struktur wewenang yang terjadi dalam hal itu. Rondineli

---

<sup>25</sup> Sarundjang, *Arus balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1999.



mengatakan bahwa desentralisasi dari arti luas mencakup setiap penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat baik kepada daerah maupun kepada pejabat pemerintah pusat di daerah yang ditugaskan di daerah.<sup>26</sup>

Koeswara mengemukakan bahwa pengertian desentralisasi pada dasarnya mempunyai makna bahwa melalui proses desentralisasi urusan-urusan pemerintahan yang semula termasuk wewenang dan tanggung jawab pemerintah pusat, sebagian diserahkan kepada badan/lembaga pemerintahan di daerah.<sup>27</sup> Prakarsa untuk menemukan prioritas, memilih alternatif dan mengambil keputusan yang menyangkut kepentingan daerahnya, baik dalam hal menentukan kebijaksanaan, perencanaan, maupun pelaksanaan sepenuhnya diserahkan kepada daerah.

#### **b. Pelayanan Umum dalam otonomi Daerah**

Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan<sup>28</sup>. Sedangkan pelayanan umum Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>26</sup> Oentara Sm, Dkk, *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*, Samitra Media Utama, Jakarta, 2004.

<sup>27</sup> Koeswara, *Prospek Pengembangan Desentralisasi dan Otonomi Daerah dengan Titik Berat pada Daerah Tingkat II*, Badan Pendidikan dan latihan Departemen dalam Negeri, 1996.

<sup>28</sup>. Direktorat Jendral Pemerintah Umum Departemen Dalam Negeri, op. Cit, hlm 2

Dari pengertian tentang pelayanan umum diatas, terkait beberapa istilah dalam administrasi Negara, seperti instansi pemerintah, tatalaksana, tatakerja, prosedur kerja, system kerja, kewajiban dan seterusnya yang diuraikan dibawah ini<sup>29</sup>.

- Instansi Pemerintah

Yang dimaksud dengan instansi pemerintah disini adalah sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah di tingkat pusat maupun instansi pemerintah di tingkat daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

- Tatalaksana

Yang dimaksud dengan tatalaksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah yang menyangkut tatacara, prosedur dan system kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah dan pembangunan pelayanan di bidang umum

- Tatakerja

Tatakerja dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mengenai satu atau serangkaian tugas dengan memperhatikan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

- Prosedur Kerja

Yang dimaksud dengan prosedur kerja adalah rangkaian tatakerja yang

---

<sup>29</sup>. Ibid, hlm 3

berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

- Sistem Kerja

System kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan.

- Kewajiban

Kewajiban disini diartikan sebagai aparatur penyelenggara pelayanan umum untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peratuturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, kewajiban bukan hanya melekat pada pejabat, tettapi setiap aparatu dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan. Misalnya wajib untuk menanyakan apa yang diinginkan pelanggan yang hadir pada waktu itu. Artinya harus proaktif dalam menyambut kedatangan pelanggan.

Pelayanan pemerintahan daerah merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberi pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat maka pemerintah akan dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam

penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan<sup>30</sup>

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN/BUMND. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial, dan penyiaran<sup>31</sup>. Dengan demikian yang dimaksud pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintahan baik pusat maupun daerah mempunyai tiga fungsi utama: 1) memberikan pelayanan/*services* baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik/khalayak, 2) melakukan pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi (*development for economic growth*), dan 3) memberikan perlindungan/*protective* masyarakat<sup>32</sup>.

Sebagai fungsi *public services functions*, pemerintah wajib memberikan pelayanan publik secara perorangan maupun khalayak/publik. Pelayanan untuk orang per orang misalnya pemberian KTP, SIM, IMB, sertifikat tanah, paspor, surat izin, dan surat keterangan. Pelayanan publik misalnya pembuatan lapangan sepakbola, taman kota, hutan lindung, trotoar, waduk, taman nasional, penerangan jalan umum, rambu-rambu lalu lintas,

---

<sup>30</sup>. Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Penerbit PT. Grasindo, 2005, hlm 175

<sup>31</sup>. Ibid, hlm 176

<sup>32</sup>. Ibid, hlm 178

panti anak yatim/jompo/cacat/miskin, tempat pedagang kaki lima, dan lain-lain<sup>33</sup>.

Pemerintah Daerah wajib memberika pelayanan perorangan dengan biaya murah, cepat dan baik harus mendapatkan pelayanan yang sama. Di samping itu juga harus diperlakukan oleh petugas dengan sikap yang sopan dan ramah. Semua orang tanpa kecuali baik kaya, miskin, pejabat, orang biasa, orang desa atau kota, harus diperlakukan sama. Tidak boleh dibedakan baik dalam sikap, biaya, maupun waktu penyelesaian. Pelayanan pemerintah daerah kepada khalayak juga harus adil dan merata. Pemerintah Daerah tidak boleh menganakemaskan atau menganaktirikan kelompok masyarakat tertentu sehingga yang satu diberi lebih dan yang lain diberi sedikit<sup>34</sup>.

Dengan demikian Pelayanan publik oleh pemerintah daerah harus dapat memuaskan publik. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah bisa diukur dengan indikator-indikator : mudah, murah, cepat, tidak berbelit, petugasnya murah senyum, petugasnya membantu jika ada kesulitan, adil, merata dan memuaskan.

### **c. Kualitas Pelayanan**

Vincent Gesperz, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan, meliputi dimensi-dimensi berikut :<sup>35</sup>

- 1) Ketaatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

---

<sup>33</sup>. Ibid,

<sup>34</sup>. Ibid, hlm 182

<sup>35</sup> Dirjen Pem-Um, ibid

- 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berintegrasi langsung kepada pelanggan eksternal.
- 4) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal (masyarakat).
- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.
- 6) Kenyamanan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya.
- 7) Atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

Vincent Garperz mengemukakan manajemen perbaikan kualitas yang dikenal dengan konsep Vincent. Konsep ini terdiri dari strategi perbaikan kualitas yaitu :

1. Visionary transformation (transformasi misi)
2. Infrastructur (infrastruktur)
3. Need for Improvement (kebutuhan untuk perbaikan)
4. Customer Focus (Fokus pelanggan)
5. Empowerment (Pemberdayaan)
6. New Views of Quality (pandangan baru tentang kualitas)

## 7. Top Management (Komitmen manajemen puncak)

### d. Prinsip Good Governance.

*World Bank* maupun UNDP mengembangkan istilah baru yaitu “*governance*” sebagai pendamping kata “*government*”. Istilah tersebut sekarang sedang sangat populer digunakan di kalangan akademisi maupun masyarakat luas. Kata “*governance*” kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dalam berbagai kata. Ada yang menerjemahkan menjadi “tata pemerintahan”, adapula yang menerjemahkan menjadi “kepemerintahan”<sup>36</sup>.

Perubahan penggunaan istilah dengan pengertiannya akan mengubah secara mendasar praktek-praktek penyelenggaraan pemerintahan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Perubahannya akan mencakup tiga dimensi yaitu *dimensi struktural*, *dimensi fungsional* serta *dimensi kultural*. Perubahan struktural menyangkut struktur hubungan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, struktur hubungan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, struktur hubungan antara eksekutif dan legislatif ataupun struktur hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Perubahan fungsional menyangkut perubahan fungsi-fungsi yang dijalankan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah maupun masyarakat. Sedangkan perubahan kultural menyangkut perubahan pada tata nilai dan budaya-budaya yang melandasi hubungan kerja intraorganisasi, antarorganisasi maupun ekstraorganisasi<sup>37</sup>.

United Nation Development Programme (UNDP), memberikan

---

<sup>36</sup>. Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alqaprint Jatinangor, Bandung hal 27

<sup>37</sup>. Ibid

batasan pada kata *governance* sebagai “pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah bangsa”. *Governance* dikatakan baik (good atau sound) apabila sumber daya public dan masalah-masalah public dikelola secara efektif dan efisien, yang merupakan respon terhadap kebutuhan masyarakat. Tentu saja pengolahan yang efektif dan efisien dan responsive terhadap kebutuhan rakyat menuntut iklim demokrasi dalam pemerintahan, pengelolaan sumber daya alam dan pengelolaan masalah-masalah public yang didasarkan pada keterlibatan masyarakat, akuntabilitas, serta transparan.

Dewasa ini seiring dengan tuntutan globalisasi demokrasi dalam segala aspek kehidupan, juga menimbulkan konsekuensi logis terhadap tuntutan public akan konsep dan implementasi kekuasaan pemerintahan yang baik secara paradigmatic, yakni dari paradigma ‘pemerintahan’ (government) menjadi ‘memerintah’ (governance). Menurut Hadjon (1993:45), *govern*, mengandung arti pemerintah/lembaga.

*Governance* berarti pelaksanaan pemerintahan. Ini berarti *good government* adalah pemerintahan yang baik (lembaga), sedang *good governance* adalah pelaksanaan pemerintahan yang baik (pelaksananya). *Clean government* mengandung arti pemerintahan yang bersih (lembaga), sedangkan *clean governance* berarti pelaksanaan pemerintahan yang bersih.

Baik buruknya suatu pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governanc* sebagaimana tersebut dibawah ini<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup>. Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alqaprint Jatinangor, Bandung hal 27, lihat juga dalam Agung Hendarto, Nazar Suhendar (eds.) *Good Governace dan Penguatan Institusi Daerah*, Masyarakat transparansi Indonesia (MTI), 2002, hlm 2-3



### 1. Partisipasi (*Participation*)

Sebagai pemilik kedaulatan, setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, pemerintahan serta bermasyarakat. Partisipasi tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun melalui institusi intermediasi seperti DPRD, LSM dan lain sebagainya. Partisipasi yang diberikan dapat berbentuk buah pikiran, dana, tenaga maupun bentuk-bentuk lainnya yang bermanfaat. Partisipasi warga negara dilakukan tidak hanya pada tahapan implementasi, tetapi secara menyeluruh mulai dari tahapan penyusunan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi serta pemanfaatan hasil-hasilnya.

Syarat utama warga negara disebut berpartisipasi dalam kegiatan berbangsa, bernegara dan pemerintahan yaitu :

- Ada rasa kesukarelaan (tanpa paksaan).
- Ada keterlibatan secara emosional.
- Memperoleh manfaat secara langsung maupun tidak langsung dari keterlibatannya.

### 2. Penegakan Hukum (*Rule of law*)

*Good governance* dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Tanpa penegakan hukum yang tegas, tidak akan tercipta kehidupan yang demokratis melainkan anarki. Tanpa penegakan hukum, orang secara bebas berupaya mencapai tujuannya sendiri tanpa mengindahkan kepentingan orang

lain, termasuk menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan *good governance* adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunaknya (*software*), perangkat kerasnya (*hardware*) maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya (*human ware*).

### 3) Transparansi (*Transparency*)

Salah satu karakteristik *good governance* adalah keterbukaan. Karakteristik ini sesuai dengan semangat zaman yang serba terbuka akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi.

### 4) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, maka setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *good governance* perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan para pemegang saham (*stake holder*). Upaya peningkatan daya tanggap tersebut terutama ditujukan pada sektor publik yang selama ini cenderung tertutup, arogan serta berorientasi pada kekuasaan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik, secara periodik perlu dilakukan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (*customer satisfaction*).

### 5) Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

Kegiatan bernegara, pemerintahan dan bermasyarakat pada dasarnya adalah aktivitas politik, yang berisi dua hal utama yaitu konflik dan

konsensus. Di dalam *good governance*, pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama. Konsensus bagi bangsa Indonesia sebenarnya bukanlah hal baru, Karena nilai dasar kita dalam memecahkan persoalan bangsa adalah melalui “musyawarah untuk mufakat”.

#### 6) Keadilan (*Equity*)

Melalui prinsip *good governance*, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing warga negara berbeda-beda, maka sektor publik perlu memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan.

#### 7) Keefektifan dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam percaturan dunia, kegiatan ketiga domain dalam *governance* perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan. Tekanan perlunya efektivitas dan efisiensi terutama ditujukan pada sektor publik karena sektor ini menjalankan aktivitasnya secara monopolistik. Tanpa adanya kompetisi tidak akan tercapai efisiensi.

#### 8) Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkan kepada publik. Tanggung gugat dan tanggung jawab tidak hanya diberikan kepada atasan saja melainkan juga pada para

pemegang saham (*stake holder*), yakni masyarakat luas. Secara teoritis, akuntabilitas itu sendiri dapat dibedakan menjadi lima macam yaitu sebagai berikut :

- Akuntabilitas organisasional/administratif
- Akuntabilitas legal
- Akuntabilitas politik
- Akuntabilitas professional
- Akuntabilitas moral

#### 9) Visi Strategis (*Strategik Vision*)

Dalam era yang berubah secara dinamis seperti sekarang ini, setiap domain dalam *good governance* perlu memiliki visi yang strategis. Tanpa adanya visi semacam itu maka suatu bangsa dan negara akan mengalami ketertinggalan. Visi itu sendiri dapat dibedakan antara visi jangka panjang (*long term vision*) antara 20 sampai 25 tahun (satu generasi) serta visi jangka pendek (*short term vision*) sekitar 5 tahun.

### 1.6 Metode Penelitian

#### 1. Metode Pendekatan

Berdasarkan objek yang akan diteliti yaitu pelaksanaan pelayanan umum oleh Pemerintah daerah Kota Bukittinggi, maka penelitian ini merupakan penelitian Hukum Sosiologis (*socio legal research*), yaitu meneliti bagaimana pelaksanaan pelayanan umum Kota Bukittinggi dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan konsep *good governance*. Sifat penelitiannya adalah deskriptif yaitu menggambarkan secara rinci mengenai pelaksanaan

pelayanan umum di Kota Bukittinggi.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koyamadya Bukittinggi,. ditetapkannya Kot Bukittinggi sebagai lokasi penelitian karena Kota Bukittinggi memiliki luas wilayah yang cukup luas.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*depth interview*) secara langsung dengan petugas pelayanan dan masyarakat. Alat atau instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam kegiatan ini adalah Daftar Wawancara yang terstruktur (*Structured interview schedule*) dan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disusun sebelumnya. Selain itu dalam penelitian ini juga digunakan teknik pengamatan atau observasi terhadap proses pemberian pelayanan di daerah Kota Bukittinggi..

## 5. Jenis dan sumber data

Karena sifat penelitian ini adalah penelitian Hukum Sosiologis (*socio legal research*), di mana data yang dibutuhkan atau yang menjadi data pokok dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden masyarakat dan petugas pelayanan (pegawai Pemda Kota Bukittinggi) yang merupakan subjek dalam penelitian ini, sedangkan objek penelitian adalah bentuk pelayanan yang diberikan di Wilayah Kota Bukittinggi.

Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini terdiri bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

a. Bahan Hukum Primer:

- 1) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah
- 2) Instruksi Presiden No.7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan
- 3) Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan Kepada Masyarakat.
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
- 5) Keputusan No: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
- 6) Keputusan No: Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 7) Teori-teori tentang pelayanan umum dan otonomi daerah.

b. Bahan Hukum Sekunder:

- 1) Berbagai buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas
- 2) Berbagai artikel dalam jurnal

c. Bahan Hukum terier:

- 1) Kamus hukum
- 2) Ensilokpedi
- 3) Internet

6. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul baik data primer maupun data sekunder diteliti kembali guna mengetahui kelengkapan data yang diperoleh, kejelasan rumusan maupun relevansinya bagi peneliti. Sehingga apabila terdapat kekurangan-kekurangan atau hal-hal yang kurang jelas, dapat dilengkapi kembali.

Analisis data tahap selanjutnya adalah untuk menyederhanakan data agar menjadi informasi yang dapat digunakan dalam menjelaskan permasalahan penelitian. Pada tahap ini analisis data dilakukan setelah semua informasi dianggap cukup memadai oleh peneliti. Langkah yang dilakukan untuk menganalisis data yaitu melakukan penyederhaaan informasi yang diperoleh dengan memilah-milahkan informasi berdasarkan kategori yang telah disiapkan dalam Daftar wawancara dengan menggunakan teori-teori maupun pendapat yang disinggung dalam tinjauan pustaka sehingga dapat ditafsirkan untuk merumuskan kesimpulan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. DESENTRALISASI DAN OTONOMI DAERAH**

Negara Republik Indonesia adalah negara kesatuan yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya didasarkan pada dua azas pokok yaitu asas keahlian dan asas territorial. Berdasarkan asas keahlian dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan sebagai pimpinan eksekutif tertinggi Presiden mendelegasikan pelaksanaan tugas dan kewenanganya pada Departemen-departemen dan Lembaga-lembaga Pemerintah Non Departemen.

Departemen - departemen dan lembaga - lembaga Pemerintahan Non Departemen ini disusun berdasarkan pembidangan tugas dan spesialisasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan negara dan seluruhnya berkedudukan di ibukota Negara. Mengingat luasnya negara atau wilayah negara, keragaman kondisi masyarakat dan demi efisiensi dalam kegiatan pencapaian tujuan negara dipandang tidak mungkin penyelenggaraan pemerintahan seluruh wilayah negara ditangani seluruhnya secara sentralistik dari ibukota negara. Karena itu disamping asas keahlian yang menjelmakan pembagian bidang-bidang teknis penyelenggaraan pemerintahan dalam wujud departemen itu digunakan pula asas territorial, dimana tugas-tugas dan kewenangan penyelenggaraan pemerintah didesentralisasikan pada daerah-daerah.

Struktur ketatanegaraan Republik Indonesia yang menganut asas territorial meliputi system desentralisasi dan dekonsentrasi yang masing-masing menjelmakan daerah-daerah otonom dan wilayah-wilayah



administratif. Untuk lebih jelasnya apa yang dimaksud dengan desentralisasi, dapat dilihat bagaimana rumusan yang diberikan oleh para ahli serta rumusan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan.

Desentralisasi secara prinsipil di Indonesia diatur dalam Pasal 18 UUD 1945. Desentralisasi berasal dari bahasa latin , yaitu "De" yang berarti lepas dan "Centrum" yaitu pusat, jadi desentralisasi itu berarti melepaskan dari pusat.

Desentralisasi di bidang pemerintahan ialah pelimpahan urusan dari Pemerintah Pusat kepada kesatuan organisasi pemerintah untuk menyelenggarakan segenap kepentingan setempat dari sekelompok penduduk yang daerah-daerah yang kemudian menjadi hak dan kewenangan daerah otonom ini disebut hak otonom, yaitu hak kewenangan dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan<sup>39</sup>

Prajudi Atmosudirdjo<sup>40</sup> mengungkapkan bahwa Hukum Administrasi Pemerintahan daerah atau Desentralisasi merupakan :

1. Hukum yang mengatur seluk beluk daripada pemerintahan administrasi daerah, mengatur standar daripada daerah otonom, mengatur struktur organisasi daerah, dan mengatur tugas, fungsi hukum administrasi daerah heteronom dan kewajiban daripada organ-organ daerah dan
2. Hukum yang ditetapkan oleh pemerintah administrasi daerah sendiri (Hukum administrasi daerah otonom yang bersifat interpretasi penjabaran

---

<sup>39</sup> Tjahya Supriatna, *Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah*, Bumi Aksara, Jakarta, 1993

<sup>40</sup> Prajudi Atmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1991

dan operasional procedural)

Rondineli merumuskan desentralisasi sebagai penyerahan tanggung jawab untuk perencanaan, manajemen, penggalan dana, alokasinya dari Pemerintah Pusat kepada unit-unit pemerintah yang ada di daerah, sedangkan menurut Amrah Muslimin bahwa desentralisasi adalah pelimpahan kewenangan pada badan tertentu dalam urusan rumah tangganya sendiri<sup>41</sup>

R.D.H.Kusumaatmadja merumuskan desentralisasi itu adalah pelimpahan kekuasaan perundang-undangan dari pemerintah kepada kepala daerah otonom di dalam lingkungannya<sup>42</sup>.

Bayu Suryaningrat berpendapat bahwa desentralisasi itu adalah mewujudkan asas demokrasi dalam pemerintahan negara, di dalam desentralisasi itu rakyat secara langsung mempunyai kesempatan untuk turut serta (participation) dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerahnya<sup>43</sup>

Foatmann menyatakan desentralisasi adalah salah satu cara untuk mengembangkan kapasitas pemerintahan daerah, kekuasaan dan pengaruh cenderung bertumpu pada sumber daya kemampuan untuk mengembangkan otoritasnya akan meningkat. Jika pemerintah local semata-mata ditugaskan untuk mengikuti kebijaksanaan nasional, para pemuka dan warga masyarakat akan mempunyai investasi kecil saja di dalamnya<sup>44</sup>

Desentralisasi adalah suatu istilah yang sangat luas dan selalu menyangkut persoalan kekuasaan (*power*), biasanya dihubungkan dengan

---

<sup>41</sup> Ibid

<sup>42</sup> R.D.H.Koesoemahatmadja, *Pengantar Kearah Sistem Pemerintahan di Indonesia*, Bina Cipta Bandung, 1979

<sup>43</sup> Andi Mustari Pide, *Otonomi Daerah dan Kepala Daerah memasuki abad XXI*, gaya Gramedia Pratama, Jakarta, 1999.

<sup>44</sup> Ibid

pendelegasian di daerah atau kepada lembaga-lembaga pemerintah di daerah untuk menjalankan urusan-urusan pemerintahan di daerah.

Inti dari desentralisasi adalah pemberdayaan masyarakat, penumbuhan prakarsa dan kreativitas pemberdayaan DPRD, lembaga – lembaga kemasyarakatan secara optimal. Untuk itu secara normative, desentralisasi menempatkan otonomisecara utuh pada daerah-daerah kabupatwn dan Kota, sehingga daerah tersebut mempunyai kewenangan dan kekuatan yang lebih besar untuk melaksanakan kebijaksanaan sesuai dengan prakarsa dan aspirasi masyarakat<sup>45</sup>

Selanjutnya dapat dilihat rumusan desentralisasi menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang dalam Pasal 1 huruf e menyatakan : "Desentralisasi adalah Penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah Otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Berdasarkan rumusan-rumusan tersebut, maka dapat disimpulkan, bahwa desentralisasi itu mengandung pengertian bahwa adanya penyerahan wewenang dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan di daerah.

Pelaksanaan Asas Desentralisasi

Desentralisasi dapat dibedakan :

- a) Dekonsentrasi adalah : merupakan bentuk pelimpahan kekuasaan dan tanggung jawab yang paling lemah

---

<sup>45</sup> Pimpinan Komisi IX-Panitian Anggaran DPRD, Makalah Desentralisasi Fiskal dan Pembangunan Daerah, Padang, 2000

dibandingkan dua bentuk lainnya. Dekonsentrasi hanyalah bersifat pemindahan (shift) tanggung jawab dari Pemerintah Pusat pada Pemerintah Daerah.

- b) Delegasi adalah merupakan pelimpahan kekuasaan yang lebih besar dibandingkan dengan dekonsentrasi. Daerah bertanggungjawab atas kekuasaan (kewenangan) yang diterima dari pusat, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam bidang pengadministrasian.
- c) Devolusi adalah merupakan pelimpahan kekuasaan yang tertinggi dibandingkan dengan dekonsentrasi dan delegasi statusnya seperti sebuah badan hukum (corporate status). Daerah dapat memilih sendiri Kepala Daerah dan DPRDnya, mempunyai sumber penghasilan sendiri dan memiliki kewenangan yang independent dalam mengambil keputusan yang berinvestasi. Penentuan batas daerah yang jelas sangat diperlukan bagi pelaksanaan tipe desentralisasi ini.

Urusan-urusan pemerintahan yang telah diserahkan pada daerah dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi ini pada dasarnya menjadi wewenang perangkat daerah yang bersangkutan. Walaupun daerah mempunyai kewenangan tentang penyelenggaraan urusan-urusan yang menjadi wewenang daerah, namun Pemerintah Pusat mempunyai wewenang untuk mengikat daerah. Hal ini dimaksudkan untuk terjaminnya persatuan dan kesatuan negara tetap terjamin.

Menurut Sarundjang, pelaksanaan asas desentralisasi bagi negara Kesatuan Republik Indonesia mempunyai konsekuensi lahirnya : *"local self*

*government*” atau Pemerintah Daerah Lokal yang mengurus rumah tangganya sendiri. Oleh karena itu dalam rangka melaksanakan pemerintahan negat yang sebaik-baiknya di tingkat daerah, serta untuk mempermudah penyelenggaraan dapat diserahkan kepada suatu lcal government atau pemerintah local, yang diberi kewenangan untuk mengurus kepentingan daerahnya sendiri<sup>46</sup>

Lebih lanjut sarundjang mengemukakan bahwa cri-ciri: local self government atau pemerintah local yang mengurus rumah tangganya sendiri, mempunyai cirri-ciri sebagai berikut<sup>47</sup>:

1. Segala urusan yang diselenggarakan merupakan urusan yang sudah dijadikan urusan rmah tangganya sendiri, oleh sebab itu urusan-urusan perlu dipertegas secara terperinci
2. Penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan oleh alat perlengkapan yan seluruhnya bukan terdiri dari pejabat pusat, tetapi pegawai Pemerintah Daerah
3. Penanganan segala urusan itu seluruhnya diselenggarakan atas dasar inisiatif atau kebijaksanaan sendiri.
4. Hubungan Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah yang mengurus rumah tangga sendiri adalah hubungan pengawasan saja.
5. Seluruh penyelenggaraannya pada dasarnya dibiayai dari sumber keuangan sendiri.

Ada persyaratan yang kelihatanya sangat penting untuk kesuksesan

---

46. Sarundjang, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1999.

47. Ibid

desentralisasi, terlepas dari keseimbangan makro dan efisiensi mikro<sup>48</sup>

1. Proses pengambilan keputusan di daerah harus demokratis, yaitu pengambilan keputusan tentang manfaat dan biayanya harus transparan dan pihak-pihak yang terkait memiliki kesempatan untuk mempengaruhi keputusan tersebut.
2. Agar lebih sesuai dengan rancangan kebijaksanaan biaya dari keputusan yang diambil, sepenuhnya harus ditanggung oleh masyarakat setempat

Jadi seberapa jauh kewenangan daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri tergantung pada pemerintah pusat. Seberapa jauhnya urusan yang diserahkan kepada daerah Federalisme sebagaimana yang dikawatirkan tidak akan terjadi selama Pemerintah Pusat tetap merupakan satu-satunya pemegang kedaulatan dan satu-satunya pemegang kedaulatan menurut Undang-Undang.

Sehubungan dengan keluarnya undang Undang Nomor 25 tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara pusat dan daerah, maka pasal 3 dijelaskan tentang sumber-sumber penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi adalah :” Sumber-sumber penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi adalah :

- a. Pendapatan Asli Daerah
- b. Dana perimbangan
- c. Pinjaman Daerah

---

<sup>48</sup> Richard M.Bird dan Francois Vaillancourt, *Desentralisasi Fiskal di negar aberkembang*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.

d. lain-lain penerimaan yang sah

Desentralisasi tidak bisa dipisahkan dengan masalah sentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, karena pada dasarnya berkenaan dengan "*delegation of authority and responsibility*" yang dapat diukur dari sejauh mana unit-unit bawahan memiliki wewenang dan tanggung jawab di dalam proses pengambilan keputusan<sup>49</sup>

Pide<sup>50</sup> mengemukakan bahwa desentralisasi pada dasarnya adalah pelimpahan atau penyerahan kekuasaan atau wewenang di bidang tertentu secara vertikal dari instansi / lembaga / pejabat yang lebih tinggi kepada institusi / lembaga / fungsionaris bawahannya, sehingga yang disertai / kekuasaan wewenang tertentu itu berhak atas nama sendiri dalam urusan tertentu tersebut.

Desentralisasi dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 merupakan salah satu asas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang diartikan sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom dalam kerangka negara kesatuan Republik Indonesia, yang secara utuh dan bulat dilaksanakan pada daerah kabupaten dan kota. Pengertian ini sesuai dengan hakekat dari desentralisasi yakni "*delegation of authority and responsibility*". Sementara itu, Bryan dan White<sup>51</sup> mengartikan

---

49 Pamudji Sapari, *Pelaksanaan Asas Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Pidato Pengukuhan Sebagai Guru Besar Tetap Dalam Ilmu Administrasi Negara pada Institut Ilmu Pemerintahan, Departemen Dalam Negeri, Jakarta, 1994

50 Andi Mustari Pide, *Otonomi Daerah dan Kepala Daerah memasuki Abad XXI*, Gaya Media Pratama, Jakarta, 1997.

51 B.Bryant dan L.G.White, *Manajemen Untuk Pembangunan Negara Berkembang*, LP3ES, Jakarta, 1989

desentralisasi sebagai pemindahan kewenangan dalam urusan kemasyarakatan dari pejabat-pejabat politik ke badan-badan yang relatif otonom atau pemindahan fungsi administratif ke hirarki yang lebih bawah.

Dari sisi hubungan kerja, desentralisasi dipandang dapat lebih mendekatkan, mengakrabkan dan mempererat hubungan antara masyarakat dengan para pejabat, staf pelaksana, sehingga hal ini akan memungkinkan mereka mendapatkan informasi yang lebih baik, yang diperlukan dalam proses perumusan rencana pembangunan dari pada apa yang mereka peroleh bila hanya menunggu di kantor pusat saja.

Desentralisasi juga dapat meningkatkan dukungan politis dan administratif bagi kebijaksanaan pembangunan nasional pada tingkat local. Dalam konteks ini dengan diketahuinya rencana-rencana pembangunan tingkat nasional pada tingkat lokal, maka disamping akan mendapatkan dukungan politis dan administrative pada tingkat local juga akan mendorong kelompok-kelompok social setempat untuk meningkatkan kemampuan partisipasinya dalam merencanakan dan mengambil keputusan yang mereka buat. Selama ini yang terjadi rencana-rencana pembangunan tingkat nasional acapkali tidak diketahui oleh penduduk setempat atau lebih bersifat *top down*, sehingga seringkali rencana tersebut tidak dapat diimplementasikan dengan baik karena tidak mendapat dukungan dari masyarakat atau juga tidak sesuai dengan kondisi setempat. Yang lebih penting lagi, desentralisasi ini juga dianggap dapat meningkatkan efisiensi pemerintah pusat, dengan cara mengurangi beban kerja rutin dan fungsi-fungsi manual yang dapat secara



efektif diselesaikan oleh para staf pelaksana lapangan atau para pimpinan unit-unit administrative yang lebih rendah.

Pada kesempatan lain, Rondinelli<sup>52</sup> mengemukakan beberapa keunggulan desentralisasi, diantaranya :

- ❖ Desentralisasi merupakan alat untuk mengurangi kelemahan perencanaan terpusat. Dengan delegasi kepada aparat di tingkat local, problema sentralisasi dapat lebih mudah dipecahkan
- ❖ Desentralisasi merupakan alat yang bisa mengurangi gejala *red tape*
- ❖ Dengan desentralisasi maka kepekaan dan pengetahuan tentang kebutuhan masyarakat local dapat ditingkatkan
- ❖ Dengan desentralisasi lebih memungkinkan berbagai kelompok kepentingan dan kelompok politik terwakili dalam proses pengambilan keputusan, sehingga mereka mempunyai kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan pemerintah
- ❖ Struktur pemerintahan yang desentralistis sangat diperlukan untuk melembagakan partisipasi warga negara dalam perencanaan dan pengolahan pembangunan.
- ❖ Dengan semakin kompleksnya permasalahan dalam masyarakat dan pemerintahan, pengambilan keputusan yang sentralistis menjadi tidak efisien, mahal dan sulit dilaksanakan.

Tujuan desentralisasi menurut Sady<sup>53</sup> adalah untuk :

---

52 . Joko Widodo, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya, 2001

53 . Tjokroamidjojo, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3S Jakarta, 1987

- ❖ Mengurangi beban pemerintah pusat dan campur tangan tentang masalah-masalah kecil pada tingkat lokal. Demikian pula memberikan peluang untuk koordinasi pelaksanaan pada tingkat lokal
- ❖ Meningkatkan pengertian rakyat serta dukungan mereka dalam kegiatan usaha pembangunan sosial ekonomi. Demikian pula pada tingkat lokal, dapat merasakan keuntungan daripada kontribusi kegiatan mereka itu
- ❖ Penyusunan program-program untuk perbaikan sosial ekonomi pada tingkat lokal, sehingga dapat lebih realistis
- ❖ Melatih rakyat untuk bisa mengatur urusanya sendiri (*self-government*)
- ❖ Pembinaan kesatuan nasional

Senada dengan apa yang dikemukakan oleh Sady, Soemardjan<sup>54)</sup> mengemukakan bahwa sistem desentralisasi pemerintahan merupakan sistem yang paling sesuai dengan kondisi geografis dan politis di Indonesia. Penggunaan sistem desentralisasi dimaksudkan :

- ❖ Untuk meringankan beban dan tugas pemerintah pusat
- ❖ Untuk meratakan tanggung jawab
- ❖ Untuk memobilisasi potensi masyarakat banyak buat kepentingan umum
- ❖ Untuk mempertinggi efektivitas dan efisiensi dalam pengurusan kepentingan daerah

Konsekwensi logis dari kebijakan desentralisasi adalah dibentuknya daerah otonomi, yaitu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah

---

<sup>54</sup>. Ibid

tertentu yang berhak, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diganti dengan Undang Undang Nomor 32 tahun 2004 (Undang Undang Pemerintahan Daerah) , kewenangan yang dimiliki oleh daerah.

Otonom tersebut untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri dan berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku disebut Otonomi Daerah.

Adapun prinsip pemberian otonomi daerah menurut Undang Undang Pemerintah Daerah adalah didasarkan pada asas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Penjabaran dari prinsip ini diantaranya adalah penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memperhatikan aspek demokrasi, keadilan, pemerataan serta potensi dan keanekaragaman daerah.

## **2.2 GOOD GOVERNANCE**

Istilah "Governance" menunjukkan suatu proses dimana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahan, dimana pemerintah melakukan interaksi dengan

sektor swasta dan masyarakat<sup>55</sup>

Menurut United Nations Development Programme (UNDP), governance mempunyai tiga kaki (*three legs*) , yaitu economic, political dan administrative. Economic governance meliputi proses-proses pembuatan keputusan (*decision-making processes*) yang memfasilitasi aktivitas ekonomi di dalam negeri dan interaksi diantara penyelenggara ekonomi. Economic governance adalah proses-proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan, sedangkan administrative governance adalah sistem implementasi proses kebijakan. Oleh karena itu institusi dari governance meliputi tiga domain yaitu state (negara atau pemerintahan), private sector (sektor swasta atau dunia usaha) dan society (masyarakat) yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing<sup>56</sup>.

Konsep good governance sejak tahun 1991 dipromosikan oleh beberapa agensi multilateral dan bilateral seperti JICA, OECD, GTZ<sup>56</sup>. Mereka memberikan tekanan pada beberapa indikator, antara lain :

1. Demokrasi, desentralisasi dan peningkatan kemampuan pemerintah
2. Hormat terhadap hak asasi manusia dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku
3. Partisipasi rakyat
4. Efisiensi, akuntabilitas, transparansi dalam pemerintah dan

---

55 Thoha, *Peranan Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik*, disampaikan pembukaan Kulian Program pascasarjana , UGM, Yogyakarta, 2000.

56 Yermias Keban, *Good Governance dan capacity Building sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan*, dalam Jurnal Perencanaan Pembangunan, Jakarta, 2000

administrasi publik

5. pengurangan anggaran militer dan
6. Tata ekonomi yang berorientasi pasar

OECD dan World bank<sup>57</sup> mensinonimkan good governance dengan penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frameworks bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Lembaga Administrasi Negara<sup>58</sup> mendefinisikan good governance sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga "kesinergisan" interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*).

Pada tataran ini good governance berorientasi pada dua hal pokok yakni : Pertama, orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Pada tataran ini good governance mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstituennya, seperti legitimacy, accountability, securing of human right, autonomy and devolution of power dan assurance of civilian control ; Kedua, pemerintahan yang berfungsi secara ideal yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional. Dalam konteks ini good

---

<sup>57</sup>. Ibid

<sup>58</sup>. Ibid

governance tergantung pada sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

Dari beberapa pengertian good governance di atas, maka dapat diidentifikasi indikator-indikator yang terkandung di dalamnya . UNDP<sup>59)</sup> mengajukan karakteristik good governance, sebagai berikut :

- ❖ *Participation* : Setiap warga negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun secara intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar keabsahan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif
- ❖ *Rule of law* : Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia
- ❖ *Transparency* : Transparansi dibangun atas dasar keabsahan arus informasi. Proses-proses, lembaga dan informasi yang secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan
- ❖ *Responsive* : lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap stakeholders
- ❖ *Consensus Orientation* : Good Governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur
- ❖ *Equity* : Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan

---

<sup>59</sup>. Ibid

mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka

- ❖ *Effectiveness and efficiency* : Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin
- ❖ *Accountability* : para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholders. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi
- ❖ *Strategic vision* : Para pemimpin dan publik harus mempunyai persepektif good goivernance dengan pengembangan yang lkuas dan jauh ke depan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini

Sementara itu United Nations<sup>60</sup> merumuskan indikator good governance yang meliputi :

1. kemampuan, yaitu kemampuan yang cukup untuk melaksanakan kebijakan dan fungsi-fungsi pemerintah, termasuk sistem administrasi publik efektif dan responsif
2. akuntabilitas dalam kegiatan pemerintah dan transparan dalam

---

60 . *Keban op.cit*

pengambilan keputusan

3. partisipasi dalam demokrasi, dengan memanfaatkan sumber informasi dari publik dan dari swasta
4. perhatian terhadap pemerataan dan kemiskinan
5. komitmen terhadap kebijakan ekonomi yang berorientasi pasar

Nilai yang terkandung dari pengertian beserta karakteristik good governance tersebut di atas merupakan nilai-nilai yang universal sifatnya dan sesuai dengan cita-cita perjuangan bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam GBHN 1999-2004, karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna. Kondisi semacam ini perlu adanya akuntabilitas dan tersedianya akses yang sama pada informasi bagi masyarakat luas. Hal ini merupakan fondasi legitimasi dalam sistem demokrasi, mengingat prosedur dan metode pembuatan keputusan harus transparan agar supaya memungkinkan terjadinya partisipasi efektif. Kondisi semacam ini mensyaratkan bagi siapa saja yang terlibat dalam pembuatan keputusan, baik itu pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat, harus bertanggung jawab kepada publik serta kepada institusi *stakeholders*.

Di samping itu, institusi governance harus efisien dan efektif dalam melaksanakan fungsi-fungsinya, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan fasilitas dan peluang ketimbang melakukan kontrol serta melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## 2.3 PELAYANAN UMUM

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Keputusan MENPAN 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN, BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Servis berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya apa organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah gejala sesuatu yang

mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspers<sup>61</sup> dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada bagian lain Garperrsz juga memberikan definisi manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktifitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik sebagai berikut <sup>62</sup> :

- Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen
- Sasaran kualitas dimasukkan ke dalam rencana bisnis
- Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking : fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi, di sana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan
- Sasaran disebarkan ke tingkat mengambil tindakan
- Pelatihan ditetapkan pada setiap tingkat
- Pengukuran ditetapkan seluruhnya
- Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan

---

61 Gaspersz Vincent (Eds..) Indonesia, *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*”, Gramedia Indonesia, 1997

62. Ibid

dibandingkan dengan sasaran

- Penghargaan diberikan untuk kinerja terbaik
- Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Tanggung jawab untuk kualitas dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada suatu kantor.

Pasuruman<sup>63</sup> mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expectations* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan

Penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan<sup>64</sup> :

- 1) *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- 2) *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan , komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan
- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf membantu para pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan

---

<sup>63</sup>. Ibid

<sup>64</sup>. Ibid

dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan

- 5) Assurance, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keraguan)

Tjiptono<sup>65</sup> menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/ persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang /persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk sehingga dapat ditemukan<sup>66</sup>:

- 1) Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sumpah janji
- 2) Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya
- 3) Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan

## 2. Manajemen Kualitas pelayanan

Ketika pelanggan mempunyai suatu urusan / keperluan pada sebuah

---

65 Tjiptono Fandy, *Total Quality Service*, Andi Yogyakarta Indonesia, 1997.

66 Depadagri *op.cit.*

organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani petugas. Jika pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya ketika pelanggan merasa dirugikan akibat pelayanannya yang berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparat itu, maka dapat dikatakan pelayannya tidak berkualitas.

Suatu pertanyaan yang perlu mendapatkan jawaban ialah mengapa pelanggan tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan ? apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi ? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi pelanggan tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca / atau belum terdapat dalam sesuatu memorandum of understanding antara pelayan di satu pihak dan pelanggan yang sedang dalam proses pelayanan di lain pihak. Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepakatan tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi aparat maupun pelanggan.

Gaspersz<sup>67</sup> menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) . Sedangkan kualitas seperti dijelaskan Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan

---

<sup>67</sup> Gaspersz. op.cit

teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara.

Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan / cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain. Organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik/pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Parasuraman<sup>68</sup> telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh jasa tersebut adalah:

- 1) *Realibility*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability).

Dalam hal ini perusahaan pemberi jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time) dalam memenuhi janjinya. Misalnya

---

68 Tjiptono Fandy op.cit.

menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
- 3) *Competence*, artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut
- 4) *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi
- 5) *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para contact personel (seperti resptionis, operator telepon, dll)
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik contact personal dan interaksi dengan pelanggan
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial serta kerahasiaan
- 9) *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 10) *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa kualitas fasilitas

fisik, peralatan yang digunakan dan representasi fisik dari jasa

W.Edwards Deming seperti yang dikutip Gaspersz<sup>69</sup> berpendapat bahwa untuk membangun sistem kualitas modern informasi manajemen menuju kondisi perbaikan secara terus menerus (continuous improvement). Transformasi manajemen ini kemudian diringkas ke dalam 14 butir, yaitu :

- ❖ Ciptakan tujuan yang mantap ke arah perbaikan barang maupun produkjasa dengan tujuan agar menjadi lebih kompetitif dan tetap dalam bisnis serta memberikan lapangan kerja
- ❖ Adopsikan cara berfikir (filosofi) yang baru. Kita berada dalam era ekonomi yang baru. Karena itu diperlukan transformasi manajemen untuk menghadapi tantangan dalam memenuhi tanggung jawab serta melakukan kepemimpinan untuk perubahan
- ❖ Hentikan ketergantungan pada inspeksi massal untuk memperoleh kualitas. Hilangkan kebutuhan untuk inspeksi massal dengan cara membangun kualitas ke dalam produk itu sejak awal
- ❖ Akhiri praktek bisnis dengan hanya tergantung pada harga. Sebaliknya minimumkanlah biaya total. Bergeraklah menuju pemasok(supplier) tunggal setiap barang (item) dengan membina hubungan jangka panjang yang berdasarkan kesetiaan (loyalty) dan kepercayaan (trust)
- ❖ Tingkatkan perbaikan secara terus menerus pada sistem produksi dan pelayanan serta tingkatkan kualitas dan produktivitas dan dengan demikian serta terus menerus akan mengurangi biaya

---

<sup>69</sup> Gaspersz, *op.cit*



- ❖ Lembaga pelatihan kerja
- ❖ Lembaga kepemimpinan seharusnya membantu pekerja, mesin dan instrumentasi ke arah hasil kerja yang baik
- ❖ Hilangkan hambatan-hambatan diantara departemen. Orang-orang yang berada dalam bagian riset, desain, penjualan dan produksi harus bekerja sama sebagai suatu tim untuk mengantisipasi masalah-masalah dalam produksi dan penggunaan barang dan jasa itu
- ❖ Hilangkan slogan-slogan, desakan-desakan, dan target-target kepada pekerja untuk mencapai sesuatu, sehingga tercapai kerusakan nol (zero defect) dan tingkat produktivitas baru yang lebih tinggi
- ❖ Hilangkan kuota produksi kerja di lantai pabrik. Substitusikan dengan kepemimpinan. Selain itu, hilangkan manajemen serba sasaran (management by objective). Hilangkan manajemen berdasarkan angka produksi. Substitusikan dengan kepemimpinan
- ❖ Hilangkan penghalang yang merampok para pekerja dari hak kebanggaan kerja mereka. Tanggung jawab para pengawas (supervisors) harus diganti dari angka-angka produksi ke kualitas produk. Selain itu, hilangkan penghalang yang merampok orang-orang yang berada dalam posisi manajemen dan rekayasa dari hak kebanggaan kerja mereka. Ini berarti menghentikan praktek sistem penilaian tahunan (annual of merits rating) dan manajemen serba sasaran serta manajemen berdasarkan angka produksi
- ❖ Lembaga program pendidikan dan pengembangan diri secara serius

- ❖ Gerakkan setiap orang dalam perusahaan untuk mencapai transformasi di atas

Transformasi menjadi tugas dan tanggung jawab setiap orang dalam perusahaan itu. Gaspersz<sup>70</sup> menyatakan secara singkat beberapa langkah yang diperlukan untuk menjadikan sistem kualitas modern menjadi efektif, antara lain :

- Mendefinisikan dan merinci sasaran dan kebijaksanaan kualitas
- Berorientasi pada kepuasan pelanggan
- Mengarahkan semua aktivitas untuk mencapai sasaran dan kebijaksanaan kualitas yang telah ditetapkan
- Mengintegrasikan aktivitas-aktivitas itu dalam organisasi
- Memberikan penjelasan maupun tugas-tugas kepada pekerja untuk bersikap mementingkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan untuk menyukseskan program pengendalian kualitas terpadu
- Merinci aktivitas pengendalian kualitas pada penjualan produk
- Mengidentifikasi kualitas peralatan secara cermat
- Mengidentifikasi dan mengefektifkan aliran informasi kualitas, memprosesnya dan mengendalikannya
- Melakukan pelatihan(training) serta memotivasi karyawan untuk terus berkerja dengan orientasi meningkatkan kualitas
- Melakukan pengendalian terhadap ongkos kualitas dan pengukuran lainnya serta menetapkan standar kualitas yang diinginkan

---

<sup>70</sup> Gaspersz, *op.cit*

- Mengefektifkan tindakan koreksi yang bersifat positif
- Melanjutkan sistem pengendalian, mencakup langkah selanjutnya dan menerima informasi umpan balik, melakukan analisis hasil, serta membandingkan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan
- Memeriksa aktivitas dari sistem kualitas modern secara periodik

### 3. Kebijakan pemerintah dalam memperluas Kompetensi pelayanan

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam keputusan MENPAN Nomor 81 tahun 1993, juga dipertegas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor I tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Tuntutan dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan. Era ini ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun bermasyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.

Selama ini, masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur

pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Realitas demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat (pelanggan).]

Layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1995. Dalam Keputusan ini dijelaskan sendi-sendi Pelayanan Prima :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - 2.1 Prosedur / tata cara pelayanan umum
  - 2.2 Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
  - 2.3 Unit kerja dan / atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - 2.4 Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran

- 2.5 Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- 2.6 Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
- 2.7 Pejabat yang menerima keluhan masyarakat
- 3. Kemanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- 4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
- 5. Efisien, dalam arti :
  - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah

lain yang terkait

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban
  - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
  - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Hal ini dibuktikan dalam Keputusan MENPAN 81 / 93, yang kemudian dipertegas dalam Inpres No 1/95, kemudian disusul dengan Surat Edaran Menko-Wasbang/PAN No.56/MK.WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan., Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur KDH Tingkat I di seluruh Indonesia, para pemimpin lembaga pemerintahan non departemen dan para Bupati/Walikota KDH Tingkat II seluruh Indonesia. Isi dari Surat Edaran Nomor 56 / 98 tersebut adalah :

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah

perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja / kantor pelayanan termasuk BUMN/BUMD

2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan jalan :
  - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif dan batas waktu penyelesaian pelayanan baik dalam bentuk buku penaduan/pengumuman, atau melalui media informasi lainnya
  - b. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratn permohonan untuk kerpestian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada satu unit kerja
  - c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dan apabila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui
  - d. Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan ihak lain dan meniadakan segala bentuk pengutan liar di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan
  - e. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan terkait dalam memproses atau menghasilkan satu produk pelayanan

- f. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/ masyarakat atas pelayanan yang diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan / masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti
  - g. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat
3. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media masa untuk menyampaikan saran dan / atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat



### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 3.1. Profil Kota Bukittinggi



(Lambang Kota Bukittinggi)

##### 1. Keadaan Geografis

Kota Bukittinggi terletak di wilayah Provinsi Sumatera Barat yang berjarak sekitar 100 km dari ibu kota provinsi, yakni Kota Padang. Kota ini merupakan kota terbesar kedua di Sumatera Barat setelah Kota Padang, yang terletak ditengah-tengah pulau Sumatera yang merupakan kota transit dari sumatera bagian utara ke Sumatera Bagian Selatan maupun ke

Pulau Jawa. Oleh karena itu kota Bukittinggi merupakan kota yang tidak pernah sepi dari pengunjung. Secara geografis kota Bukittinggi terletak pada  $00^{\circ}16$  sampai  $00^{\circ}19$  derajat lintang selatan dan  $100^{\circ}21$  sampai  $100^{\circ}25$  derajat bujur timur dengan ketinggian 909 m sampai 941 m diatas permukaan laut.

Daerah kota Bukittinggi mempunyai luas wilayah 25,24 km<sup>2</sup> yang terdiri atas tiga Kecamatan dan 24 kelurahan yakni:

1. Kecamatan Guguk Panjang

Mempunyai 7 kelurahan, antara lain:

1. Bukit Cangang Kayu Ramang
2. Tarok Dipo
3. Pakan Kurai
4. Aur Tajungkang Tengah Sawah
5. Benteng Pasar Atas
6. Kayu Kubu
7. Bukit Apit Puhun

2. Kecamatan Mandiingin Koto Selayan

Mempunyai 9 kelurahan, antara lain:

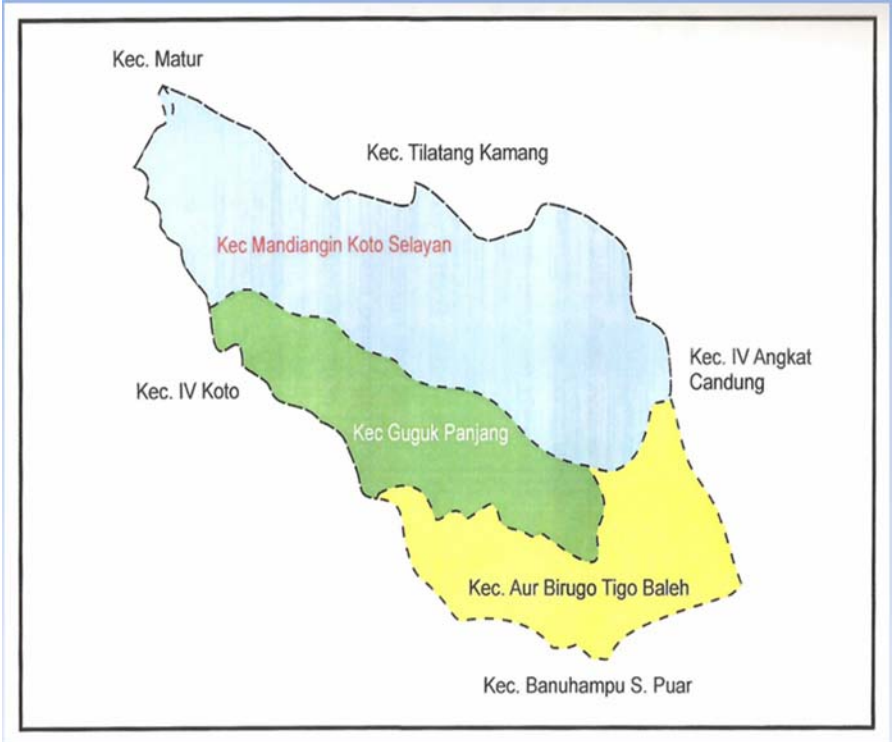
1. Pulai Anak Aia
2. Koto Salayan
3. Garegeh
4. Manggis Ganting
5. Campago Ipuh

- 6. Puhun Tembok
  - 7. Puhun Pintu Kabun
  - 8. Kubu Gulai Bancah
  - 9. Campago Guguk Bulek
3. Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh
- Mempunyai 8 kelurahan, antara lain:
- 1. Belakang Balok
  - 2. Sapiran
  - 3. Birugo
  - 4. Aur Kuning
  - 5. Pakan Labuah
  - 6. Kubu Tanjung
  - 7. Ladang Cakiah
  - 8. Parit Antang

Secara administratif berbatas dengan :

<i>Sebelah utara</i>	Dengan Nagari Gadut dan Kapau Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam.
<i>Sebelah Selatan</i>	Dengan Taluak IV suku Kecamatan Banuhampu Kabupaten Agam.
<i>Sebelah Barat</i>	Dengan Nagari Sianok, Guguk dan Koto Gadang kecamatan IV Koto Kabupaten Agam.

Sebelah Timur Dengan Nagari Tanjung Alam, Ampang Gadang Kecamatan IV Angkat, Kabupaten Agam.

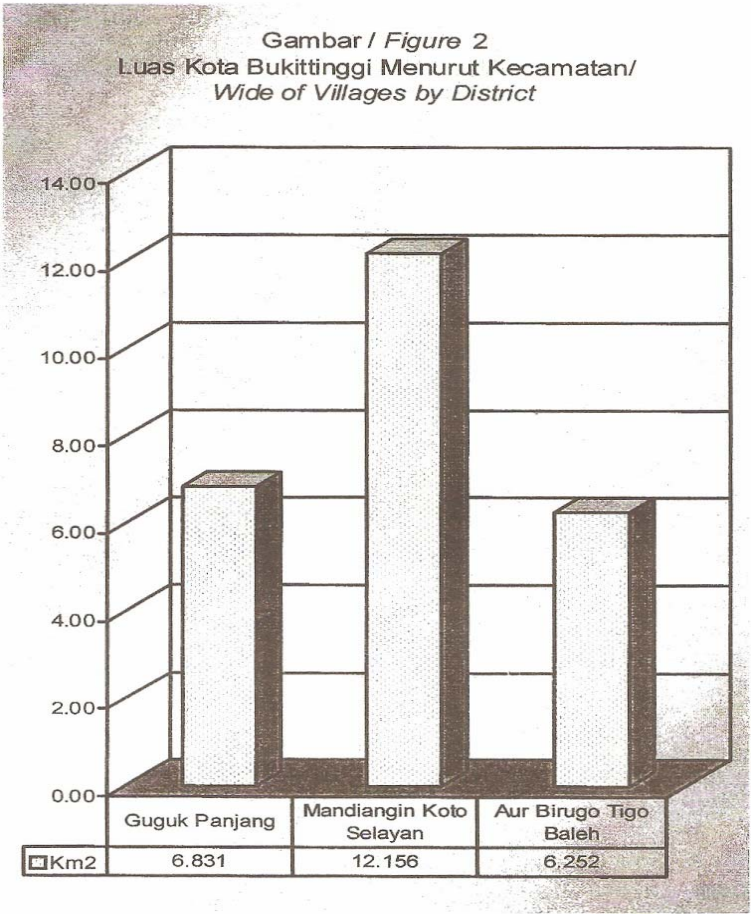


(Peta Kota Bukittinggi)

Secara umum kota Bukittinggi sebelah selatan dibatasi dengan Gunung Merapi dan Singgalang, sebelah utara Bukit Barisan dan sebelah barat dengan ngarai Sianok ditengah-tengah kota terdapat dua bukit yang masing-masing diatasnya berdiri jam gadang dan Benteng For De Cock yang merupakan sejarah peninggalan Belanda. Sedangkan disebelah selatan di pinggir Ngarai Sianok terdapat panorama dan peninggalan sejarah Jepang yakni Lobang jepang yang menembus kearah ngarai sianok .

Dikarenakan Bukittinggi terletak didaerah ketinggian kaki Gunung merapi dan Gunung Singgalang, maka keadaan iklim temperatur udara berkisar antara 16,10<sup>0</sup> sampai 24,9°C kelembaban udara berkisar antara 82,0% sampai 90,8% sedangkan tekanan udara berkisar 22 sampai 25 C.

Dari luas wilayah 25,24 km tersebut wilayah paling luas adalah Kecamatan Mandiingin Koto Selayan (MKS) 12,156 Km2.sedangkan Kecamatan Guguk Panjang seluas 6,831 Km2 dan Aur Birugo Tigo Baleh seluas 6,252 Km2.



(Luas kota Bukittinggi)

Kondisi alam Kota Bukittinggi berupa perbukitan dengan lapisan Tuff dari lereng gunung Merapi sehingga tanahnya subur, namun demikian luas daerah yang dimanfaatkan untuk pertanian sedikit sekali. Hal ini disebabkan karena sebagian besar digunakan untuk pemukiman penduduk, hotel dan pasar.

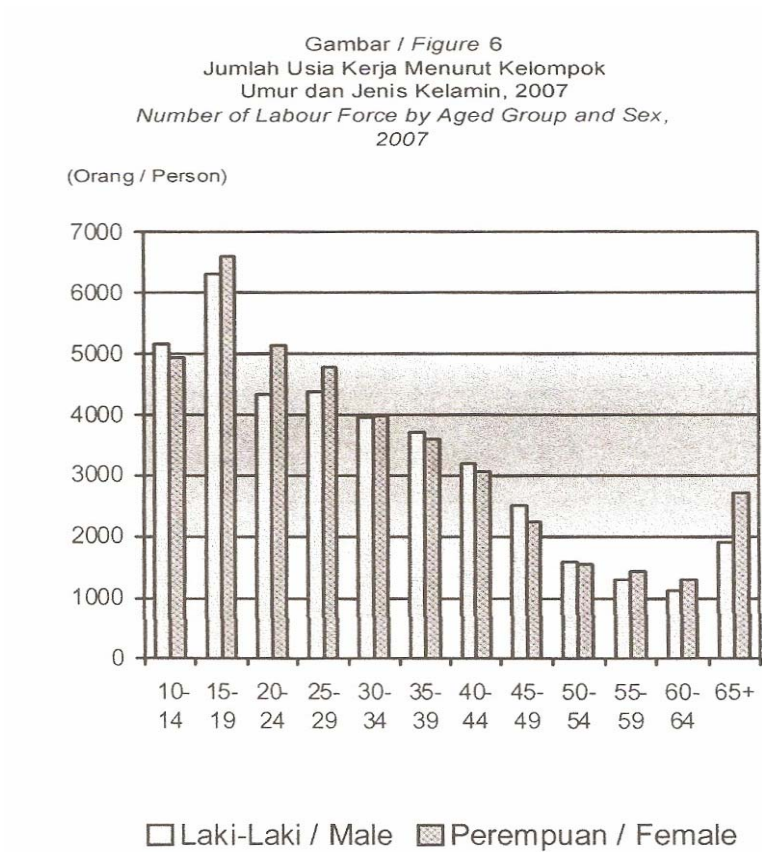
## 2. Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk Kota Bukittinggi tahun 2007 adalah 104.278 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk selama kurun waktu 2000-2007 adalah 1,81 peratus pertahun. Penyebaran penduduk Kota Bukittinggi mulai merata dimana sebelumnya terkonsentrasi pada Kecamatan Guguk Panjang, mulai menyebar ke dua Kecamatan lainnya. Namun demikian kecamatan Guguk Panjang masih menjadi Kecamatan dengan tingkat kepadatan paling tinggi yaitu 5.684 jiwa per Km<sup>2</sup>, diikuti Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh sebanyak 3.745 jiwa per Km<sup>2</sup>. Dan Kecamatan Mandiangin Koto Selayan (MKS) sebanyak 3. 458 jiwa per Km<sup>2</sup>.

PENDUDUK POPULATION						
3.1.1 Luas Wilayah Rumah Tangga, Penduduk dan Kepadatan Penduduk Area Household, Population and Density						
Kecamatan / Kelurahan District / Villages	Luas Wilayah Area (Km2)	Rumah Tangga House- hold	Laki- laki Male	Perem- puan Female	Jumlah Total	Kepa- datan Density
(1)	(2)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
<b>KECAMATAN PANJANG</b>	<b>6,831</b>	<b>9 224</b>	<b>19 273</b>	<b>19 554</b>	<b>38 827</b>	<b>5 684</b>
1. Bukit Canggih K.Ramang	0,470	629	1 219	1 297	2 516	5 353
2. Tepak Dipo	1,480	3 395	7 448	7 176	14 624	9 881
3. Pekan Kurai	0,870	1 232	2 652	2 839	5 491	6 311
4. Bukit Tajung K.T.Sawah	0,690	1 632	3 449	3 634	7 083	10 265
5. Benteng Pasar Atas	0,560	364	684	641	1 325	2 366
6. Kayu Kubu	0,910	960	1 941	1 976	3 917	4 304
7. Bukit Apit Puhun	1,851	1 012	1 880	1 991	3 871	2 091
<b>KEMERCIANGIN KOTO SELAYAN</b>	<b>12,156</b>	<b>9 406</b>	<b>20 662</b>	<b>21 378</b>	<b>42 040</b>	<b>3 458</b>
1. Pual Anak Air	0,882	846	1 972	2 001	3 973	4 505
2. Koto Selayan	0,730	254	559	524	1 083	1 484
3. Garegeh	0,650	531	932	1 080	2 012	3 095
4. Manggis Ganting	0,651	896	2 014	1 980	3 994	6 135
5. Campago Ipuh	1,393	2 111	4 638	4 529	9 167	6 581
6. Puhun Tembok	0,710	1 469	2 947	3 367	6 314	8 893
7. Puhun Pintu Kabun	3,610	1 211	2 773	2 959	5 732	1 588
8. Kubu Gulai Bancah	1,810	902	1 944	2 033	3 977	2 197
9. Campago Guguk Bulek	1,720	1 186	2 883	2 905	5 788	3 365
<b>KELUAR BIRUGO TIGO BALEH</b>	<b>6,252</b>	<b>5 396</b>	<b>11 561</b>	<b>11 850</b>	<b>23 411</b>	<b>3 745</b>
1. Belakang Balok	0,504	684	1 347	1 483	2 830	5 615
2. Sapiran	0,257	778	1 533	1 584	3 117	12 128
3. Birugo	0,940	1 293	2 781	2 804	5 585	5 941
4. Bukit Kuning	0,900	1 325	2 808	2 877	5 685	6 317
5. Pekan Labuah	1,180	469	1 024	1 086	2 110	1 788
6. Kubu Tanjung	0,911	234	567	561	1 128	1 238
7. Ladang Cakiah	0,740	314	777	823	1 600	2 162
8. Part Antang	0,820	299	724	632	1 356	1 654
Jumlah	25,239	24 026	51 496	52 762	104 278	4 132
Sumber : BPS Kota Bukittinggi						
Source : Statistical Office of Bukittinggi						

Tabel Persentase Penyebaran Penduduk Per Kecamatan, 2007.

Komposisi penduduk Kota Bukittinggi menurut kelompok umur, menunjukkan bahwa penduduk yang berusia muda (0-14 tahun) sebesar 30,85%, yang berusia produktif (15-64 tahun) sebesar 64,63%, dan yang berusia tua (>65 tahun) sebesar 4,52%. Angka beban tanggungan (*Dependency Ratio*) penduduk Kota Bukittinggi pada tahun 2007 sebesar 65,2. Rincian jumlah penduduk menurut kelompok umur per Kecamatan tahun 2007 dapat dilihat pada tabel 2 dan .Jumlah usia kerja menurut kelompok umur dan jenis kelamin tahun 2007 dapat dilihat dalam gambar berikut .

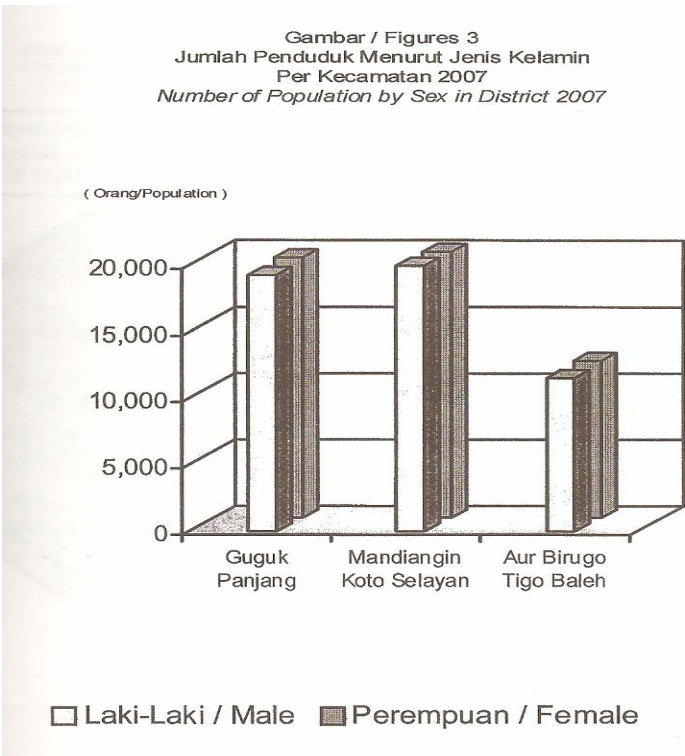


Gambar 2.3. Jumlah Usia Kerja Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin, 2007.

Jumlah penduduk laki-laki relatif seimbang dibandingkan penduduk perempuan, yaitu masing-masing sebesar 51.496 jiwa penduduk laki-laki dan 52.782 jiwa penduduk perempuan (rasio penduduk menurut jenis kelamin sebesar 1:1.02). Komposisi penduduk Kota Bukittinggi dirinci menurut kelompok umur dan jenis kelamin, menunjukkan penduduk laki-laki maupun perempuan proporsi terbesar berada pada kelompok umur 10-14



tahun dan umur 0-4 tahun. Gambaran komposisi penduduk secara lebih rinci dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 2.4. Jumlah penduduk menurut Jenis Kelamin Per Kecamatan ,2007.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada tahun 2007 adalah 104.278 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk selama kurun waktu 2000-2007 adalah 1,81% pertahun. Penyebaran penduduk Kota Bukittinggi merata dimana sebelumnya terkonsentrasi pada Kecamatan Guguk Panjang, mulai menyebar kedua kecamatan lainnya. Jumlah Pegawai Negeri Sipil terdiri dari 189 orang golongan I, 498 orang golongan II, 1.032 orang golongan III, dan 121 orang golongan IV. Sedangkan bila

dilihat dari tingkat pendidikan terdiri dari SD sebanyak 99 orang, SLTP sebanyak 88 orang, SLTA sebanyak 833 orang, diploma sebanyak 182 orang, Sarjana (SI) sebanyak 584 orang dan Pascasarjana (S2) sebanyak 53 orang. Doktor (S3) sebanyak 1 orang. Belum termasuk data guru-guru SMU, SLTP, dan SD.

### **3.2. Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi.**

#### **3.2.1. Keadaan Kantor Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi**

Kantor Pusat Pelayanan Masyarakat Kabupaten di Kota Bukittinggi dibentuk Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Bukittinggi No. 188.4550-2008 Tanggal 25 Februari 2008 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan dan Penandatanganan Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi. Sesuai dengan dasar pembentukan tersebut Kantor ini bertanggungjawab langsung kepada Walikota Bukittinggi dengan strukturnya sebagai berikut:

- Kepala Kantor
- Kasubag Tata Usaha
- Kasi. Informasi & Penanganan Pengaduan
- Kasi. Perizinan Umum
- Kasi. Perizinan Teknis

Jumlah pegawai yang ada pada Pusat Pelayanan Masyarakat adalah 36 orang, yang berdasarkan Surat Keputusan Walikota Bukittinggi No. 188.4551-2008 Tanggal 25 Februari tentang pembentukan tim koordinasi dan tim teknis perizinan Kota Bukittinggi, telah ditetapkan tugas masing-masing. Petugas tersebut adalah :

1. Kepala Kantor

Drs. Endang Rismanto,SH / NIP 195509231976121001

2. Kasubag. Tata Usaha

Hj. Rostini, S.Sos / NIP.195812021980032002

Staf:

1. Minatri / NIP.195505251981032005

2. Deswita, S.Sos / NIP.196912311994032016

3. Susy Indrayati / NIP.197701091997032007

4. Reni Suarni / NIP.197407131997012001

5. Popy Maylisa / NIP.198112112005012007

6. Gusriyal / NIP.198308062007011002

7. Dedi Sudarso / NIP.197701012007011018

8. Zulkifli / NIP.197201121997011001

3. Kasi. Informasi & Penanganan Pengaduan

Firdaus, SH / NIP.010116800

Staf:

1. Meta Meza, A.Md / NIP.197805112005012009

2. Rika Anggraini / NIP.197501242005012004
3. Desi Alfiani / NIP.197009062007012011
4. Zul Affandi Nia / NIP.197211042002121005
5. Nural Hadi / NIP.196711011995031001
6. Mega Warnita / NIP.010116302

4. Kasi.Perizinan Umum

Mercy Leilani,S.Sos / NIP.196905191992032007

Staf:

1. Ramon. AP,A.Md / NIP 198201192006041004
2. Harmen / NIP 196005171979031002
3. Tri Purwani,A.Md / NIP.198306102005012004
4. Rina Novita / NIP.197412082002122003

5. Kas. Perizinan Teknis

Ir.Lisda / NIP.196406091994032002

Staf:

1. Debi.CD ,S.Pi / NIP.197503231999032002
2. Yurman / NIP.195512291987031004
3. Syahrial / NIP.410029815
4. Masri / NIP.196312012006041004
5. Repindo / NIP.196601231989031005
6. Masrizal / NIP.197303222006041003

7. Zaifulli.AK / NIP.410012733

8. Dzikra.IS,ST / NIP.-----

### **3.2.2 Jenis-jenis pelayanan yang diberikan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi**

Berdasarkan Peraturan Walikota Bukittinggi No.03 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi. Bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Masyarakat di Kota Bukittinggi dapat dikategorikan dua bentuk pelayanan, yaitu pelayanan teknis, dan pelayanan umum.

#### **1. Pelayanan yang bersifat teknis**

Yang terdiri dari:

##### **1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.14 Tahun 1999

##### **2. Izin Reklame**

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.04 Tahun 2007

##### **3. Izin Usaha Rumah Makan, Caffe dan Coffee Shop**

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.08 Tahun 2003

##### **4. Izin Usaha Angkutan**

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.18 Tahun 2003

5. Izin Penggalian Jalan, Berm/Bahu Jalan dan Trotoar

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.04 Tahun 1997

2. Pelayanan yang bersifat umum

Pelayanan umum ini adalah merupakan pelayanan pemberian perizinan kepada masyarakat yang terdiri dari:

1. Surat Izin Tempat Usaha/ HO

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.18 Tahun 2004

2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.05 Tahun 2002

3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.06 Tahun 2007

4. Tanda Daftar Industri (TDI)

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.05 Tahun 2007

5. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.01 Tahun 2001

Perda Kota Bukittinggi No.06 Tahun 2006

6. Izin Pemakaian Alat-Alat Berat dan Investaris Daerah

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No.01 Tahun 2001

Perda Kota Bukittinggi No. 24 Tahun 2004

7. Izin Penjualan dan Penyewaan Piringan Cakram dan Kaset Video

Dasar Hukum : Perda Kota Bukittinggi No. 05 Tahun 2003

### **3.2.3 Pelaksanaan pelayanan umum di kantor pelayanan terpadu kota Bukittinggi**

#### **1. Pelayanan Yang Bersifat Teknis**

##### **a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)**

###### **❖ Persyaratan perizinan**

- Permohonan tertulis.
- Foto copy KTP pemilik.
- Foto copy Surat Keterangan Rencana Kota / Advis Planning.
- Foto copy sertifikat tanah yang dilegalisir BPN.
- Surat izin merapat dari tetangga bersebelahan yang diketahui oleh lurah setempat (jika bangunan dibangun sehabis batas tanah).
- bagi Tanah yang tidak / belum mempunyai sertifikat. Dilengkapi dengan surat kepemilikan tanah yang dinyatakan oleh mamak kepada waris, disetujui oleh waris dan diketahui oleh kan, lurah, dan camat lokasi tanah yang akan dibangun.
- Gambar rencana bangunan sesuai dengan advis planning (gambar ditanda tangani oleh pemilik bangunan serta pembuat gambar).
- Surat pernyataan tidak memulai pekerjaan pendirian bangunan sebelum IMB diterbitkan.
- Foto copy rekomendasi Amdal/UPL/UKL/Andallalin, bagi IMB untuk izin usaha.
- Dokumen berbentuk gambar yang ditanda-tangani oleh petugas teknis.

###### **❖ Prosedur pemberian izin**

- Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.

- Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
- Jika persyaratan lengkap dan sah, pemohon menyerahkan pembayaran untuk pembuatan papan pengumuman ke kasir/bank di KPT.
- Setelah pembayaran, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan memperoleh papan pengumuman izin mendirikan bangunan (IMB) sesuai dengan nomor dan tanggal permohonan IMB kemudian diparaf dan distempel, dengan catatan:
  - 1) Papan pengumuman IMB ini dipasang di lokasi yang akan dibangun.
  - 2) Papan pengumuman dipasang selama 14 hari.
- Petugas teknis melakukan pra desain (plot) tata letak bangunan sesuai dengan advis planning.
- Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
- Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Petugas teknis melakukan pemancangan terhadap rencana bangunan sesuai izin yang diberikan dan memberikan papan IMB.
- Pemohon menerima izin mendirikan bangunan (IMB) dimaksud melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pembanaran.



No.	JENIS IZIN	PERDA	BIAYA RETRIBUSI DAN CONTOH	
	Izin mendirikan bangunan	Perda No. 14 Tahun 1999	Koefisien Luas Bangunan :	
	Lama		a. Luas Bangunan S/D 50 M2	Koefisien 1,00
	pengurusan :15 hari		b. Luas Bangunan 51-100 M2	Koefisien 1,50
	Masa berlaku		c. Luas Bangunan 101 M2	Koefisien 2,00
			d. Luas Bangunan 151-200 M2	Koefisien 2,50
			e. Luas Bangunan 201-250 M2	Koefisien 3,00
			f. Luas Bangunan 251-500 M2	Koefisien 4,00
			g. Luas Bangunan 501-1000 M2	Koefisien 5,00
			h. Luas Bangunan >1000 M2	Koefisien 6,00
			Koefisien Tingkat Bangunan :	
			a. Satu Lantai	Koefisien 1,00
			b. Dua Lantai	Koefisien 1,50
			c. Tiga Lantai	Koefisien 2,50
			d. Empat Lantai	Koefisien 3,00
			e. Lima Lantai	Koefisien 4,00
			Koefisien Guna Bangunan :	
			a. Bangunan Sosial	Koefisien 0,50
			b. Bangunan Perumahan	Koefisien 1,00
			c. Fasilitas Umum	Koefisien 1,00
			d. Bangunan Pendidikan	Koefisien 1,00
			e. Bangunan Kelembagaan	Koefisien 1,00
			f. Perdagangan Dan Jasa	Koefisien 2,00
			g. Bangunan Industri	Koefisien 2,00
			h. Bangunan Khusus	Koefisien 2,50
			i. Bangunan Campuran	Koefisien 2,00
			j. Bangunan Lain-Lain	Koefisien 2,00
			Koefisien Jenis Bangunan :	

			<div><div><div>a. Bangunan Mewah/Lux</div><div>Koefisien 1,50</div></div><div><div>b. Bangunan Permanen</div><div>Koefisien 1,00</div></div><div><div>c. Bangunan Semi Permanen</div><div>Koefisien 0,60</div></div><div><div>d. Bangunan Darurat</div><div>Koefisien 0,40</div></div></div>
			<div>Besarnya Tarif Retribusi :</div> <div><div>a. Kawasan Pasar/Pertokoan</div><div>Rp. 300.000,-</div></div> <div><div>b. Kawasan Pusat Kota</div><div>Rp. 300.000,-</div></div> <div><div>c. Kawasan Pinggiran Kota</div><div>Rp. 200.000,-</div></div>

b. Izin Reklame

- ❖ Persyaratan perizinan
- Permohonan tertulis.

- Foto copy KTP pemohon.

- Contoh teks atau naskah reklame dan desain gambar.

- Denar lokasi.
  - Memperhatikan bahasa, norma agama dan adat yang berlaku
- ❖ Prosedur pemberian izin
- Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
  - Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
  - Setelah dipastikan seluruh persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
  - Petugas teknis akan melakukan penelitian lapangan.
  - Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
  - Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
  - Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
  - Pemohon membayar retribusi sesuai dengan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
  - Pemohon menerima izin reklame melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Izin Reklame	Peraturan Walikota No. 4 tahun 2007	Tidak ada Biaya

c. Izin Usaha Rumah Makan, Caffe Dan Coffie Shop

- ❖ Persyaratan perizinan
- Permohonan tertulis.

- Foto copy KTP pemilik.
  - Foto copy SITU/HO.
  - Foto copy IMB.
  - Foto copy TDP.
  - Jika berbentuk CV, PT dan sejenisnya melampirkan akta pendirian usaha.
  - Daftar isian.
- ❖ Prosedur pemberian izin
- Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
  - Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
  - Jika persyaratan lengkap dan sah. Pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
  - Petugas teknis akan melakukan penelitian lapangan.
  - Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
  - Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
  - Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
  - Pemohon membayar retribusi sesuai dengan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
  - Pemohon menerima izin rumah makan, caffe dan coffee shop melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Izin Usaha makan, kafe, dan Coffee shop	Perda No. 08 tahun 2004	<p>Izin Baru :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Rumah Makan Tipe A Rp. 25.000,-/Hari</li><li>b. Rumah Makan Tipe B 20.000,-/Hari</li><li>c. Rumah Makan Tipe C 15.000,-/Hari</li><li>d. Rumah Makan Tipe D 10.000,-/Hari</li><li>e. Kafe 8.000,-/Hari</li><li>f. Coffe Shop 7.500,-/Hari</li></ul> <p>Perubahan Standarisasi/Tipe</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Rumah Makan Tipe D Ke Tipe C Rp 85.000,-</li><li>b. Rumah Makan Tipe C Ke Tipe B Rp 95.000,-</li><li>c. Rumah Makan Tipe B Ke Tipe A Rp. 100.000,-</li></ul> <p>Perubahan Pemegang Izin</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Rumah Makan Tipe A Rp. 350.000,-</li><li>b. Rumah Makan Tipe B Rp. 300.000,-</li><li>c. Rumah Makan Tipe C Rp. 250.000,-</li><li>d. Rumah Makan Tipe D Rp. 200.000,-</li><li>e. Kafe Rp. 100.000,-</li><li>f. Coffee Shop Rp. 80.000,-</li></ul> <p>Daftar Ulang (1x setahun)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Rumah Makan Tipe A Rp. 130.000,-</li><li>b. Rumah Makan Tipe B Rp. 120.000,-</li><li>c. Rumah Makan Tipe C Rp. 110.000,-</li><li>d. Rumah Makan Tipe D Rp. 100.000,-</li><li>e. Kafe Rp. 60.000,-</li><li>f. Coffee Shop Rp. 40.000,-</li></ul>

**d. Izin Usaha Angkutan**

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Foto copy SITU/HO.
  - Foto copy NPWP
  - Foto copy akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk kantor usaha, akte pendirian koperasi bagi pemohon yang berbentuk koperasi.
  - Surat pernyataan sanggup memiliki atau menguasai minimal 5 (lima) kendaraan bermotor.

- Surat pernyataan sanggup untuk menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan.

❖ Prosedur pemberian izin

- Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
- Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
- Jika persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
- Petugas teknis akan melakukan penelitian lapangan.
- Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
- Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Pemohon menerima izin usaha angkutan yang telah selesai di loket penyerahan setelah menyertakan bukti pelunasan

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Izin Usaha Angkutan Lama Pengurusan : 6 hari Masa Berlaku : Selamanya	Perda No. 18 Tahun 2003	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mobil Penumpang<ul style="list-style-type: none"><li>- Kendaraan Dengan Kapasitas tempat duduk maksimum 8 org/mobil penumpang Rp. 12.500/thn</li><li>- Kendaraan Dengan Kapasitas tempat duduk 9 s/d 16 org/bus Rp. 15.000/thn</li><li>- Kendaraan Dengan Kapasitas tempat duduk 17 s/d 26 org/bus Rp.</li></ul></li></ul>

			20.000/thn - Kendaraan Dengan Kapasitas tempat duduk 27 orang keatas Rp. 25.000/thn • Mobil Barang : - Pick Up Rp. 15.000,-/thn - Truk JBB Rp. 25.000,-/thn - Truk JBB Rp. 30.000,-/thn - Kereta Tempelan dan Gandengan Rp. 35.000,-/thn
--	--	--	--

**e. Izin Penggalan Jalan, Berm / Bahu Jalan Dan Trotoar**

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Foto copy KTP pemilik.
  - Foto copy Surat Perintah Kerja (khusus untuk kontraktor).
  - Gambar rencana galian
- ❖ Prosedur pemberian izin
  - Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
  - Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
  - Setelah dipastikan seluruh persyaratan lengkap dan sah pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
  - Petugas KPT akan melakukan koordinasi dengan unit teknis.
  - Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
  - Apabila permohonan tidak layak maka KPT Memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
  - Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).

- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank
- Pemohon menerima izin penggalian jalan, berm dan trotoar yang telah selesai di loket penyerahan setelah menyertakan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Izin Penggalian jalan, Berm dan Trotoar Lama Pengurusan : 6 Hari	Perda No. 04 tahun 1997	Sesuai dengan perhitungan biaya yang dikeluarkan oleh Dinas Pekerjaan Umum

2. Pelayanan Bersifat Umum

a. Surat izin tempat usaha / HO

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Pas photo ukuran 3 x 4 (3 lembar).
  - Foto copy KTP pemilik.
  - Foto copy IMB.
  - Foto copy sertifikat tanah yang dilegalisir oleh BPN.
  - Surat perjanjian sewa menyewa atau surat persetujuan dari pemilik tanah/bangunan bilamana tanah/bangunan tersebut bukan milik pemohon.
  - Denah lokasi.
  - Untuk izin yang dapat menimbulkan gangguan diperlukan dokumen Amdal/UPU/UKL/Andal Lalin dan rekomendasi lingkungan dan atau persetujuan tetangga sepadan.
- ❖ Prosedur pemberian izin
  - Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.



- Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
- Jika persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
- Petugas teknis akan melakukan penelitian lapangan dan hasil penelitian dilaporkan kepada kepala KPT dalam bentuk rekomendasi
- Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
- Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Pemohon menerima izin melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	SITU HO Dan Perpanjangan SITU HO Lama Pengurusan : 6 Hari Masa Berlaku : 5 Tahun	Perda No. 18 Tahun 2004 Tentang Retribusi Tempat Usaha	a. Indeks Lokasi : Kawasan <ul style="list-style-type: none"><li>• Perumahan/Pemukiman Indeks 4</li><li>• Pariwisata Indeks 3</li><li>• Industri/Perdagangan Indeks 2</li></ul> b. Indeks Gangguan <ul style="list-style-type: none"><li>• Besar/Tinggi Dengan Indeks 3</li><li>• Sedang Dengan Indeks 2</li><li>• Kecil Dengan Indeks 1</li></ul> c. Tarif Digolongkan Berdasarkan Luas Ruang Tempat

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Luas 1 M2 S/D 50 M2 Rp. 50.000,-</li><li>• Luas 51 M2 S/D 100 M2 Rp. 75.000,-</li><li>• Luas 101 M2 S/D 500 M2 Rp. 125.000,-</li><li>• Luas 501 M2 S/D 1000 M2 Rp. 150.000,-</li><li>• Luas 1001 M2 S/D 2000 M2 Rp. 225.000,-</li><li>• Luas 2001 M2 Keatas M2 Rp. 500.000,-</li></ul> <p>Perhitungan Biaya : Indeks Lokasi X Indeks Gangguan X Tarif</p> <p>Contoh :</p> <p>Usaha Peternakan Ayam Dirumah Penduduk</p> <p>Luas Tempat Usaha 100 M2</p> <p>Indeks Lokasi Perumahan = 4</p> <p>Indeks Gangguan Tinggi = 3</p> <p>Luas 51 m2 s/d 100 m2 = Rp. 75.000,-</p> <p>Biaya = 4 x3 x Rp. 75.000,- = Rp. 900.000,-</p>
	SITU Non HO Dan Perpanjangan SITU Non HO Lama Pengurusan : 6 Hari Masa Berlaku : 5 Tahun	Perda No. 18 Tahun 2004 Tentang Retribusi Tempat Usaha	<p>a. Indeks Lokasi : Kawasan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perumahan/Pemukiman Indeks 4</li><li>• Pariwisata Indeks 3</li><li>• Industri/Perdagangan Indeks 3</li></ul> <p>b. Tariff Digolongkan Berdasarkan Luas Ruang Tempat</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Luas 1 M2 S/D 50 M2 Rp. 50.000</li><li>• Luas 51 M2 S/D 100 M2 Rp. 75.000</li><li>• Luas 101 M2 S/D 500 M2 Rp. 125.000</li><li>• Luas 501 M2 S/D 1000 M2 Rp. 150.000</li><li>• Luas 1001 M2 S/D 2000 M2 Rp. 225.000</li><li>• Luas 2001 M2 Keatas Rp. 500.000</li></ul> <p>Perhitungan Biaya : Indeks Lokasi x Tarif</p> <p>Contoh :</p>

			Usaha Penjualan Pakaian Jadi Dikawasan Pariwisata Luas Tempat Usaha 100 m2 Indeks Lokasi Pariwisata = 3 Luas 51 m2 s/d 100 m2 = Rp. 75.000,- Biaya = 3 x Rp. 75.000,- = Rp. 225.000
--	--	--	--

**b. Surat izin usaha perdagangan (SIUP)**

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Pas photo ukuran 3 x 4 (3 lembar).
  - Foto copy KTP pemilik.
  - Foto copy SITU/HO.
  - Foto copy NPWP perusahaan.
  - Jika berbentuk CV, PT dan sejenisnya melampirkan akta pendirian usaha yang telah disahkan oleh lembaga yang berwenang.
- ❖ Prosedur pemberian izin
  - Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
  - Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
  - Jika persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
  - Petugas teknis akan melakukan penelitian lapangan
  - Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
  - Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.

- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Pemohon menerima SIUP melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Surat Izin Usaha Perdagangan Lama Pengurusan : 5 hari Masa Berlaku : selamanya	Perda No. 05 tahun 2002	a. SIUP Kecil Modal 5 jt s/d 200 jt Rp. 10.000,- b. SIUP Menengah, Modal > 200 jt Rp. 100.000,- c. SIUP Besar Modal > 500 jt Rp. 200.000,-
	Daftar Ulang SIUP Lama Pengurusan : 4 hari Masa Berlaku : 2 hari	Perda No. 05 tahun 2002	a. SIUP Kecil Rp. 5.000,- b. SIUP Menengah Rp. 20.000,- c. SIUP Besar Rp. 40.000,-
	Perubahan Perusahaan	Perda No. 05 tahun 2002	a. SIUP Kecil Rp. 10.000,- b. SIUP Menengah Rp. 25.000,- c. SIUP Besar Rp. 50.000,-

c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Pas photo ukuran 3 x 4 (3 lembar).
  - Foto copy KTP pemilik.
  - Foto copy SITU/HO.
  - Foto copy NPWP perusahaan.
  - Jika berbeniuk CV, PT dan sejenisnya
  - Melampirkan akta pendirian usaha yang telah disahkan oleh lembaga yang berwenang
- ❖ Prosedur pemberian izin
  - Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.

- Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
- Jika persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
- Petugas teknis akan melakukan penelitian lapangan
- Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
- Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Pemohon menerima TDP melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Tanda Daftar Perusahaan Lama Pengurusan : 4 hari Masa Berlaku : 5 Tahun	Perda No. 06 Tahun 2007	a. Perseroan Terbatas (Pt) Rp. 500.000,- b. Koperasi Rp. 100.000 c. Perssekutuan Komanditer Rp. 250.000,- d. Firma Rp. 250.000 e. Persekutuan Perseorangan Rp. 100.000,- f. Bentuk Persekutuan Lainnya Rp. 200.000 g. Bumh/Bumd Rp 500.000 h. Salinan Resmi/petikan Rp. 50.000,- i. Buku Informasi hasil olahan Rp. 100.000,-

**d. Tanda Daftar Industri (TDI)**

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Pas photo ukuran 3 x 4 (3 lembar).
  - Foto copy KTP pemilik.

- Foto copy SITU/HO.
  - Foto copy NPWP perusahaan.
  - Jika berbentuk CV, PT dan sejenisnya.
  - Melampirkan akta pendirian usaha yang telah disahkan oleh lembaga yang berwenang.
- ❖ Prosedur pemberian izin
- Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
  - Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
  - Jika persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
  - Petugas teknis akan melakukan penelitian lapangan dan hasil penelitian dilaporkan kepada kepala KPT dalam bentuk rekomendasi
  - Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
  - Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
  - Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
  - Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
  - Pemohon menerima TDI melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Tanda Daftar Industri Lama Pengurusan : 4 hari Masa Berlaku : selamanya 1 kali setahun daftar ulang	Perda No. 05 tahun 2007	Izin Baru : Modal Rp. 5.000.000 s/d 50.000.000 Rp.100.000,- Modal > Rp. 5.000.000 s/d 200.000.000 Rp.150.000,- Modal > Rp. 200.000.000 s/d 500.000.000 Rp.250.000,- Modal > Rp. 500.000.000 Rp.500.000,- Daftar Ulang : Modal Rp. 5.000.000 s/d 50.000.000 Rp.30.000,- Modal > Rp. 5.000.000 s/d 200.000.000 Rp.30.000,- Modal > Rp. 200.000.000 s/d 500.000.000 Rp.50.000,- Modal > Rp. 500.000.000 Rp.100.000,-

**e. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)**

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Foto copy KTP pemilik.
  - Foto copy NPWP
  - Foto copy TDP.
  - Foto copy Surat Izin Tempat Usaha
  - Foto copy KTA Asosiasi.
  - Foto copy ijazah/sertifikat keahlian sesuai bidang tugas dan pekerjaan.
- ❖ Prosedur pemberian izin
  - Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
  - Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
  - Jika persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses.
  - Berkas yang sudah sah ditanda-tangani KPT.
  - Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.

- Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Pemohon menerima izin usaha jasa konstruksi dimaksud melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Izin Usaha Jasa Konstruksi Lama Pengurusan : 3 hari Masa Berlaku : 3 hari	Perda No. 01 tahun 2001 Perda No. 06 tahun 2006 Kep. Walikota No. 188.45-18-2002	<ul style="list-style-type: none"><li>• Klasifikasi Perusahaan B Rp. 500.000,-</li><li>• Klasifikasi Perusahaan M2 Rp. 250.000,-</li><li>• Klasifikasi Perusahaan K1 Rp. 100.000,-</li><li>• Klasifikasi Perusahaan K2 Rp. 750.000,-</li><li>• Klasifikasi Perusahaan K3 Rp. 50.000,-</li></ul>

**f. Izin Pemakaian Alat-Alat Berat Dan Barang Inventaris Daerah**

- ❖ Persyaratan perizinan
  - Permohonan tertulis.
  - Foto copy KTP pemohon
  - Foto copy Surat Perintah Kerja (khusus untuk kontraktor).
- ❖ Prosedur pemberian izin
  - Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
  - Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran..



- Setelah dipastikan seluruh persyaratan lengkap dan sah, pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
- Petugas KPT akan melakukan koordinasi dengan unit teknis.
- Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
- Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Pemohon menerima IZIN pemakaian alat berat dan barang inventaris daerah dimaksud melalui loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis izin	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
	Izin pemakaian alat-alat berat / Barang investaris Daerah Lama Pengurusan : 3 hari	Perda No. 01 tahun 2001 Perda No. 24 tahun 2004	a. Truk/Dump Truk - Dalam Kota Rp. 200.000/Hari - Luar Kota Rp. 250.000/Hari b. Mesin Gilas Barata 1,5 T - Dalam Kota Rp 150.000/hari - Luar Kota Rp. 250.000/hari c. Mesin Gilas Barata 2,5 T - Dalam Kota Rp 250.000/hari - Luar Kota Rp. 350.000/hari d. Mesin Gilas Barata 6 T Stater Rezzial - Dalam Kota Rp 350.000/hari

			<div><div>- Luar Kota Rp. 450.000/hari</div><div>e. Mesin Gilas Barata MGT 6 Ton</div><div><div>- Dalam Kota Rp 300.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 400.000/hari</div></div><div>f. Stone Groser/Pemecah Batu</div><div><div>- Dalam Kota Rp 750.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 1.000.000/hari</div></div><div>g. Bulldozer MTD 80</div><div><div>- Dalam Kota Rp 1.000.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 1.500.000/hari</div></div><div>h. Hel Louder</div><div><div>- Dalam Kota Rp 1.000.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 1.500.000/hari</div></div><div>i. Motor Greader</div><div><div>- Dalam Kota Rp 1.000.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 1.500.000/hari</div></div><div>j. Generator 45 PK/HP</div><div><div>- Dalam Kota Rp 400.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 500.000/hari</div></div><div>k. Tamdem roler M6 B7</div><div><div>- Dalam Kota Rp 750.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 1000.000/hari</div></div><div>l. Ekea Roler</div><div><div>- Dalam Kota Rp 1.000.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 1.500.000/hari</div></div><div>m. Back Louder</div><div><div>- Dalam Kota Rp 1.050.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 1.600.000/hari</div></div><div>n. Hand Tractor</div><div><div>- Dalam Kota Rp 75.000/hari</div><div>- Luar Kota Rp. 100.000/hari</div></div></div>
--	--	--	---

			<div>o. Water Compressor</div> <div>- Dalam Kota Rp 200.000/hari</div> <div>- Luar Kota Rp. 250.000/hari</div> <div>p. Water Compressor Min</div> <div>- Dalam Kota Rp 75.000/hari</div> <div>- Luar Kota Rp. 100.000/hari</div> <div>q. Water 12 pk/HP</div> <div>- Dalam Kota Rp 200.000/hari</div> <div>- Luar Kota Rp. 250.000/hari</div> <div>r. Skid Steer Loader</div> <div>- Dalam Kota Rp 600.000/hari</div> <div>- Luar Kota Rp. 800.000/hari</div> <div>s. Mesin Potong Rumput Rp. 50.000,-</div> <div>t. Baby Roller</div> <div>- Dalam Kota Rp 200.000/hari</div> <div>- Luar Kota Rp. 400.000/hari</div>
--	--	--	--

**g. Izin Penjualan Dan Penyewaan Piringan Cakram Dan Kaset Video**

- ❖ Persyaratan perizinan
- Permohonan tertulis.

- Foto copy KTP pemilik.

- Foto copy SK Izin SITU/HO.

- Pas photo ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar

- Surat pernyataan berupa ketentuan dan larangan usaha kegiatan penjualan dan penyewaan piringan cakram dan sejenisnya/daftar isian.

- Daftar persediaan piringan cakram, kaset video yang telah lulus sensor

❖ Prosedur pemberian izin

- Pemohon mengisi formulir dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan.
- Berkas lengkap dimasukkan melalui petugas loket pendaftaran.
- Setelah dipastikan seluruh persyaratan lengkap dan sah pemohon memperoleh surat tanda terima berkas dan selanjutnya diproses secara teknis.
- Petugas KPT akan melakukan penelitian lapangan
- Petugas KPT akan menghubungi pemohon dan menyampaikan tentang layak atau tidak.
- Apabila permohonan tidak layak maka KPT memberitahukan penolakan secara tertulis kepada pemohon.
- Apabila layak maka akan diberikan besaran biaya izin Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- Pemohon membayar retribusi sesuai dengan surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan melalui kasir/loket bank.
- Pemohon menerima IZIN penjualan, penyewaan piringan cakram dan kaset video dan sejenisnya yang telah selesai di loket penyerahan setelah menyerahkan bukti pelunasan.

No.	Jenis buku	Perda	Biaya Retribusi dan contoh
1	2	3	4
	Usaha Penjualan dan Penyewaan Piringan Cakram, Kaset Video dan sejenisnya Lama Pengurusan : 6 hari Masa Berlaku : 5 Tahun	Perda No. 01 tahun 2002 Perda No. 05 tahun 2003	Rp. 150.000
	Perpanjangan Ijin Usaha	Perda No. 05	Rp. 100.000,-

Penjualan dan Penyewaan Piringan Cakram, Kaset Video dan sejenisnya	tahun 2003	
Riksa tahunan Perpanjangan Ijin Usaha Penjualan dan Penyewaan Piringan Cakram, Kaset Video dan sejenisnya		Rp. 50.000,- / thn

Setelah persyaratan terpenuhi, petugas memproses pengurusan izin yang dapat dilakukan secara tunggal maupun secara paralel. Pengurusan izin secara tunggal adalah pengurusan untuk satu jenis perizinan, sedangkan pengurusan secara paralel adalah pengurusan untuk beberapa buah izin yang berkaitan pada waktu yang sama, dalam hal ini pemohon hanya diwajibkan melampirkan satu berkas bagi persyaratan yang sama. Jangka waktu penyelesaian proses perizinan selambat-lambatnya adalah selama 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak seluruh persyaratannya dinyatakan lengkap dan sah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Tiap pengurusan izin dikenakan biaya sesuai dengan jumlah yang tertera pada peraturan daerah yang berlaku.

Berdasarkan wawancara dengan Kasubag Tata Usaha Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi<sup>71</sup> menyatakan bahwa dalam

<sup>71</sup>. Wawancara dengan Hj.Rostini,S.Sos(Kasubag Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi) tanggal 9 Februari 2009 di kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi

rangka efektifitas pelayanan dan kemudahan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak menunggu lama maka dengan konsisi yang ada kepala kantor pelayanan terpadu harus memeberikan blangko yang telah ditanda tangani. Apabila blangko habis masyarakat harus menunggu 2 sampai 3 hari. Hal ini disebabkan karena petugas terlebih dahulu meminta tanda tangan kepada kepala Kantor Pelayanan Terpadu yang sering tidak berada di tempat.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang masyarakat<sup>72</sup> menyatakan bahwa dengan adanya kantor pelayanan terpadu di Kota Bukittinggi sangat membantu kami dalam pengurusan izin karena kami tidak perlu lagi untuk datang ke Lubuk Basung yang sebelumnya tempat pelayanan masyarakat di kabupaten Agam. Meskipun kami menunggu pengurusannya sampai beberapa hari, namun yang jelas kami tidak perlu mengeluarkan tambahan biaya ke Lubuk Basung. Jika kami datang ke Lubuk basung setidaknya harus menambah biaya transportasi dan biaya lainnya. Dengan adanya pusat pelayanan terpadu di Bukititnggi ini kami masih bisa mengerjakan urusan kami yang lainnya.

Pelaksanaan pelayanan umum yang bersifat teknis maupun umum ini setelah melihat kenyataannya sudah dapat dikatakan terlaksana dengan cukup efektif, antara lain karena fungsi dan peran kantor Pusat Pelayanan terpadu ini merupakan kelanjutan dari proses

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Yusuf (Masyarakat Kota Bukit Tinggi ) Tanggal 11 Febuari 2009 di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukit tinggi.

pelaksanaan pelayanan yang telah ada sejak adanya Pos Pelayanan Satu Pintu sejak tahun 1998 dulu. Yang dalam pelaksanaannya meneruskan bentuk pelayanan umum yang telah ada. Yang sedikit menjadi kendala adalah keterbatasan blangko yang tersedia guna melaksanakan fungsi pelayanan ini.

Pelayanan yang bersifat teknis maupun umum pada dasarnya sudah dapat dilaksanakan dengan cukup baik, dilihat dari pantauan peneliti dilapangan bahwa semua ini sudah dapat membantu masyarakat dalam mengupayakan apa yang dikehendakinya sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari kantor Pusat Pelayanan Terpadu. Semua ini dapat dilihat dalam bidang tugas yang diemban sesuai dengan amanat Peraturan Walikota yang mendasari dibentuknya Pusat Pelayanan Terpadu, seperti : Menerima usulan rencana pembangunan jalan, irigasi dan keciptakayaan, dalam hal ini kantor Pusat Pelayanan Terpadu dalam tahun 2008, telah berhasil menyalurkan proposal rencana pembangunan jalan dan irigasi untuk Kota Bukittinggi (melalui instansi terkait), seperti pembukaan jalan dan proposal lain seperti irigasi yang berada di bawah PU pengairan.

### **3.3. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Umum pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi**

Untuk melihat pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi dilaksanakan pada tahun 2009, peneliti

melihatnya dari beberapa aspek yang didasarkan pada point V lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu Prinsip Pelayanan Publik, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

Dari tinjauan beberapa aspek di atas, peneliti tetapkan sebagai indikator-indikator untuk melihat pelaksanaan pelayanan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi sebagai berikut:

#### **1. Kesederhanaan**

Untuk mengetahui kesederhanaan dalam arti pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu, dapat dilihat tanggapan responden yang peneliti sajikan ke dalam tabel berikut :



Tabel 1 : Tanggapan Responden terhadap indikator kesederhanaan dalam pelayanan yang telah diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	69	69
2	Cukup Baik	22	22
3	Kurang Baik	9	9
	Jumlah	100	100

Sunber : Penelitian lapangan

Berdasarkan Tabel 1 tersebut, menunjukkan bahwa dari 100 orang responden, diantaranya 69 orang responden memberikan tanggapan baik, terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dalam hal kesederhanaan artinya 69 % responden menyatakan bahwa pelayanan yang bersifat teknis dan umum mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Selanjutnya 22 responden memberikan tanggapan cukup baik terhadap pelayanan yang bersifat teknis dan umum untuk kategori kesederhanaan. Artinya 22 % responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dinilai cukup baik, karena pelayanan yang diberikan hanya tergantung pada ketersediaan blanko yang telah ditandatangani, sehingga belum memenuhi apa yang diharapkan oleh semua masyarakat yang membutuhkan.

Sedangkan untuk tanggapan kurang baik terhadap pelayanan yang telah diberikan dilihat atas dasar indikator kesederhanan ada sebanyak 9 orang respnden. Artinya 9 % responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dinilai kurang baik karena proses yang mereka inginkan tidak terpenuhi.

Atas dasar tanggapan-tanggapan tersebut di atas, dikaitkan dengan kehendak dan tujuan pemberian pelayanan oleh Pemerintahan Daerah sebagaimana diatur dalam pasal 14 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan, bahwa salah satunya urusan pelayanan menjadi urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah Kota, dapat dilakukan analisa bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi untuk pelayanan yang bersifat teknis dan umum adalah baik, karena sudah dapat dilaksanakan dengan kesederhanaan, sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan. Dan bila dikaitkan dengan konsep pemerintahan yang baik, untuk pelayanan yang bersifat teknis dan umum Pusat Pelayanan Masyarakat sudah mencerminkan asas pemerintahan yang baik.

## **2. Kejelasan**

Kejelasan dalam artian :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

Kejelasan disini dapat ditujukan pada adanya kejelasan prosedur pemberian pelayanan yang bersifat teknis dan pelayanan yang bersifat umum, jelas kantor Pusat Pelayanan Masyarakat memberikan kejelasan akan persyaratan teknis dan administratif dalam pemberian pelayanan yang dimintakan masyarakat dan adanya pejabat yang

menerima keluhan masyarakat.

Berikut ini kana ditampilkan tanggapan responden terhadap kejelasan Prosedur dan tata cara dalam pelaksanaan pelayanan yang bersifat teknis dan pelayanan yang bersifat umum yang dilaksanakan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi

Tabel 2 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi di tinjau dari Kejelasan Prosedur /tata cara pelayanan

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	82	82
2	Cukup Baik	12	12
3	Kurang Baik	6	6
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Berdasarkan tabel 2 di atas, dari 100 orang responden, terdapat 82 responden menyatakan tanggapan baik atas prosedur/tata cara yang dilakukan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi dalam bidang pelayanan yang bersifat teknis dan umum. Artinya 82 % responden menyatakan bahwa adanya kejelasan dalam hal persyaratan, pejabat yang berwenang dan rincian biaya yang harus dipenuhi. Semua ini mereka katakan mengingat akan adanya upaya dari kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dalam hal pelayanan teknis dan umum, untuk memaparkan segala bentuk persyaratan yang harus dipenuhi, serta biaya yang harus dibayar oleh masyarakat secara jelas dan terbuka.

Sedangkan 12 orang responden memberi tanggapan kurang baik, ini

berarti 12 % dari responden yang diambil menyatakan bahwa persyaratan yang harus mereka penuhi dirasa memberatkan atau kurang jelas. Dan 6 orang responden menyatakan cukup baik atau 6 % menyatakan bahwa persyaratan dalam pemberian pelayanan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dianggap tidak jelas atau memberatkan.

Untuk selanjutnya yaitu tanggapan responden tentang kejelasan mengenai persyaratan pelayanan yang bersifat teknis dan umum dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 3 : Tangapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari Kejelasan Persyaratan pelayanan teknis dan umum

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	58	58
2	Cukup Baik	42	42
3	Kurang Baik	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa 58 orang responden atau 58 % memberikan tanggapan baik terhadap persyaratan pelayanan teknis dan umum yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi yang berkaitan dengan indikaor kejelasan persyaratan, pejabat yang berwenang dan rincian biaya. Artinya persyaratan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dalam bidang pemberian pelayanan kepada masyarakat telah jelas baik teknis maupun administratifnya.

Selanjutnya 42 orang responden atau 42 % menyatakan tanggapan cukup. Hal ini berarti ada 42 responden yang menyatakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam bidang pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat kurang jelas.

Dari analisa itu dapat diperoleh data bahwa persyaratan pelayanan yang dilakukan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi dinilai baik oleh sebagian besar responden, karena dalam persyaratan yang dicantumkan sudah baik dan dapat dipahami oleh masyarakat yang akan berurusan.

Kemudian untuk indikator kejelasan mengenai unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan teknis dan umum, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari kejelasan dari unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelayanan yang bersifat teknis dan umum

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	59	59
2	Cukup Baik	37	37
3	Kurang baik	4	4
	Jumlah	100	100

Sumber data : Penelitian Lapangan

Dari tanggapan 100 orang responden pada tabel 4 di atas, 59 responden atau 59 % memberikan tanggan baik terhadap kejelasan mengenai unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam hal pemberian pelayanan teknis dan umum ini. Selanjutnya 37 orang responden atau 37 % menyatakan kurang baik mengenai kejelasan unit kerja kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan ini.

Dari tabel 4 di atas didapat data bahwa sebagian besar responden menyatakan tanggapan baik terhadap kejelasan mengenai unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan ini.

Selanjutnya tanggapan responden tentang kejelasan mengenai pejabat yang menerima keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari kejelasan pejabat yang menerima keluhan masyarakat dalam pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	70	70
2	Cukup Baik	27	27
3	Kurang baik	3	3
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Berdasarkan tabel 5 di atas, dari 100 orang responden, ada 70 orang atau 70 % yang memberikan tanggapan baik terhadap kejelasan pejabat yang menerima keluhan dari masyarakat berkaitan dengan pemberian pelayanan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi. Selanjutnya 27 orang atau 27 % memberikan tanggapan cukup baik. Dan 3 orang responden atau 3 % menyatakan kurang baik terhadap kejelasan mengenai pejabat yang menerima keluhan masyarakat oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi.

Untuk selanjutnya rekapitulasi dari seluruh sub indikator kejelasan itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6 :    Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari kejelasan.

No	Sub Indikator	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kejelasan prosedur Pelayanan	82%	12%	6%	100 (100 %)
2	Kejelasan Persyaratan	58%	42%	0%	100 (100 %)
3	Kejelasan Unit Kerja	59%	37%	4%	100 (100 %)
4	Kejelasan Pejabat	70%	27%	3%	100 (100 %)
Rata-rata		67 (67%)	30 (30%)	3 (3%)	100 (100%)

Dari tabel 6 tentang Rekapitulasi diatas menunjukkan bahwa dari rata-rata sub indikator kejelasan, 67 responden memberikan tanggpan baik terhadap aspek kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi,Artinya 67 % responden menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kantor Pusat Pelayanan Masyarakat sudah dapat dikatakan baik dari indikator kejelasan prosedur, persyaratan, unit kerja, pejabat yang berwenang dan rincian biayanya.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

Tabel 7 :    Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor

Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari kepastian waktu dalam memberikan pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	70	70
2	Cukup Baik	27	27
3	Kurang baik	3	3
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 70 orang (70%) menilai kepastian waktu yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi menilai baik, dan 27 responden (27 % ) menilai cukup baik, sedangkan 3 orang responden (3%) menyatakan penilaian kurang.

Melihat data tersebut ternyata pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi dinilai baik untuk pelayanan yang bersifat teknis dan yang bersifat umum.

Dengan menganalisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi menurut penelitian sudah dapat dikategorikan dapat terlaksana dengan baik.

**4. Akurasi, maksudnya adalah Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah**

Tabel 8 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh



Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari Akurasi dalam memberikan pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	52	52
2	Cukup Baik	28	28
3	Kurang baik	20	20
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 52 orang (52%) menilai akurasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi menilai baik, dan 28 responden (28 % ) menilai cukup baik, sedangkan 20 orang responden (20%) menyatakan penilaian kurang.

Melihat data tersebut ternyata pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi dinilai baik untuk pelayanan yang bersifat teknis maupun umum.

Dengan menganalisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi menurut penelitian sudah dapat dikategorikan dapat terlaksana dengan baik.

Dikaitkan dengan indikator akurasi sesuai Standar Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut diatas, menurut analisa peneliti ternyata

fakta ini dipegaruhi oleh petugas yang ditunjuk untuk urusan terkait terkadang mempunyai keterbatasan waktu di Pusat Pelayanan Masyarakat mengingat adanya tugas di tempat lain.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Tabel 9 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari Akurasi dalam memberikan pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	69	69
2	Cukup Baik	27	27
3	Kurang baik	4	4
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 69 orang (69%) menilai keamanan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi menilai baik, dan 27 responden (27 % ) menilai cukup baik, sedangkan 4 orang responden (4%) menyatakan penilaian kurang.

Melihat data tersebut ternyata pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi dinilai baik untuk pelayanan yang bersifat teknis dan yang bersifat umm.

Dengan menganalisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi menurut penelitian sudah dapat dikategorikan dapat terlaksana dengan baik.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Tabel 10 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari Tanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	69	69
2	Cukup Baik	27	27
3	Kurang baik	4	4
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 69 orang (69%) menilai Tanggung jawab pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi menilai baik, dan 27 responden (27 % ) menilai cukup baik, sedangkan 4 orang responden (4%) menyatakan penilaian kurang.

Melihat data tersebut ternyata pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi dinilai baik untuk pelayanan yang bersifat

teknis dan bersifat umum.

Dengan melakukan analisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Pulblik, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dinilai baik.

**7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Tabel 11 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari kelengkapan sarana dan prasarana.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	42	42
2	Cukup Baik	27	27
3	Kurang baik	31	31
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 42 orang (42%) menilai kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi menilai baik, dan 27 responden (27 % ) menilai cukup baik, sedangkan 31 orang responden (31%) menyatakan penilaian kurang.

Melihat data tersebut ternyata pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Masyarakat Bukittinggi dinilai cukup baik untuk pelayanan ini.

Dengan melakukan analisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dinilai cukup baik.

**8. Kemudahan Akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai , mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Tabel 12 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari Kemudahan Akses Pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	82	82
2	Cukup Baik	12	12
3	Kurang baik	6	6
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 82 orang (82%) menilai kemudahan akses pelayanan Kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi menilai baik, dan 12 responden (12 % ) menilai cukup baik, sedangkan 6 orang responden (6%) menyatakan penilaian kurang.

Melihat data tersebut ternyata pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi dinilai baik untuk pelayanan bersifat teknis dan bersifat umum.

Dengan melakukan analisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dinilai baik.

**9. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan**

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Tabel 13 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	82	82
2	Cukup Baik	18	18
3	Kurang baik	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 82 orang (82%) menilai kemudahan akses pelayanan Kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi menilai baik, dan 18 responden (18 % ) menilai cukup baik.

Melihat data tersebut ternyata pelayanan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Masyarakat Bukittinggi dinilai baik untuk pelayanan yang bersifat teknis dan umum.

Dengan melakukan analisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dinilai baik.

**10. Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Tabel 13 : Tanggapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditinjau dari kenyamanan dalam pemberian pelayanan.

No	Tanggapan responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	88	88
2	Cukup Baik	12	12
3	Kurang baik	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber Data : Penelitian Lapangan

Membaca tabel tersebut terlihat bahwa dari 100 orang responden ternyata 88 orang (88%) menilai kenyamanan dalam memberikan pelayanan di

Kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi menilai baik, dan 12 responden (12 % ) menilai cukup baik.

Dengan demikian dilihat dari aspek kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pelayanan Masyarakat yang diperuntukan bagi masyarakat Bukittinggi terutama dalam memberikan pelayanan yang bersifat teknis dan umum telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Dengan melakukan analisa berdasarkan Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh kantor Pusat Pelayanan Masyarakat dinilai baik.

Dengan demikian didapat data bahwa rata-rata pelaksanaan pelayanan yang bersifat teknis dan umum yang diberikan oleh Kantor Pusat Pelayanan Masyarakat adalah baik, hal ini terlihat dari indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, namun untuk kelengkapan sarana dan prasarana menurut tanggapan responden dinilai kurang baik karena tidak tersedianya semua kebutuhan peralatan yang memungkinkan terlaksananya pelayanan yang baik untuk masyarakat.

#### **3.4 Kendala yang ditemui oleh Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi**

Dalam perjalanannya Pusat Pelayanan Masyarakat yang sudah lebih lima tahun, pada dasarnya belum berfungsi secara optimal bagi pemenuhan



tuntutan masyarakat, seperti dari sekian banyak jenis pelayanan yang tertera pada Peraturan walikota Bukittinggi No. 03 Tahun 2008.

Bentuk Perizinan masih ditentukan sepenuhnya oleh Dinas terkait masing-masing dalam penyelesaiannya. Pusat Pelayanan Masyarakat masih bersifat menerima permohonan dan menyalurkan pada dinas terkait, sehingga masyarakat kurang / tidak puas karena menyangkut dengan produktivitas lembaga yang masih rendah, profesionalisme, sumber daya yang belum memadai serta sistem dan prosedur yang masih berbelit-belit. Hal ini dapat dilihat dari lamanya waktu penyelesaian perizinan, kurang puasnya masyarakat sebagai pelanggan terhadap birokrasi yang ada.

Meskipun dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 orang responden yang umumnya menyatakan baik mulai baik aspek kesederhanaan, ketepatan waktu dan lain, namun kualitas tersebut tidak didukung dengan kesungguhan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti adanya petugas dinas terkait yang ditunjuk untuk bertugas pada Pusat Pelayanan Masyarakat tapi tidak berada tiap hari kerja, serta tindakan tidak produktif lainnya yang dilakukan oleh seorang pegawai sebagai pelayanan masyarakat.

Pemerintah Kota Bukittinggi (Pusat Pelayanan Terpadu) sebagai badan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dihadapkan pada berbagai permasalahan. Dari hasil penelitian dan pengamatan ternyata dalam upaya pemenuhan tuntutan kebutuhan akan layanan dianggap dan dirasakan sulit dipenuhi oleh masyarakat untuk melengkapi persyaratan yang diminta

dan menyatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sering menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan. Hal ini terlihat dari keluhan dan rasa kecewa masyarakat yang berurusan karena belum telaksananya pelayanan yang baik atau pelayanan yang dirasakan belum berkualitas.

Berkaitan dengan belum berfungsinya Pusat pelayanan masyarakat secara optimal juga diakui oleh kepala Pusat pelayanan Masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu di Kota Bukittinggi menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah tidak berfungsinya pemberian pelayanan dibidang perizinan pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu bagi masyarakat yang berada di Bukittinggi. Pelayanan pemberian perizinan baik pemberian IMB dan perizinan lainnya masih dilaksanakan oleh masing-masing instansi yang berwenang mengeluarkannya seperti pemberian izin mendirikan bangunan oleh Dinas Pekerjaan Umum. Padahal berdasarkan peraturan walikota Bukittinggi No.03 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi ditetapkan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas pekerjaan Umum menyatakan bahwa tidak dilaksanakannya pemberian pelayanan di kantor Pusat pelayanan terpadu karena setelah masyarakat mengajukan permohonan IMB untuk meneliti permohonan yang bersangkutan, kehadiran yang bersangkutan hanya pada Dinas Pekerjaan Umum juga diperlukan. Dengan demikian akan lebih efektif masyarakat langsung saja ke Kantor Dinas

Pekerjaan umum untuk mengurus IMB nya.

Dalam pemberian pelayanan yang bersifat teknis dan umum masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam menegakkan disiplin budaya antri yang diterapkan oleh kantor pusat pelayanan Terpadu. Masih adanya upaya masyarakat untuk berusaha mencari jalan pintas melalui petugas yang kurang disiplin pula. Hal ini dapat menimbulkan kesan yang kurang baik oleh masyarakat lainnya, seperti adanya anggapan pelayanan baik didapatkan bila diikuti dengan pemberian imbalan jasa yang seharusnya tidak terjadi.

Kemudian pelayanan yang bersifat teknis maupun umum kendala yang dihadapi dimana Pusat pelayanan yang menampung aspirasi, yang memberikan penjelasan untuk menjawab aspirasi masyarakat tersebut haruslah pejabat yang berkompeten untuk itu, misalnya adanya masyarakat Bukittinggi yang menyampaikan aspirasinya, tentu saja tidak dapat ditanggapi hari itu sebab perlu konfirmasi dulu dengan Walikota Bukittinggi untuk kesediaannya untuk datang ke Kantor Pusat Pelayanan Terpadu di Bukittinggi. Termasuk jika ada masyarakat yang hendak membutuhkan bantuan pembangunan memerlukan 1 sampai dengan 3 Minggu untuk merealisasikannya.

### **3.5 Model Ideal Pelayanan Umum Kepada Masyarakat Yang Dapat**

#### **Dilakukun Oleh Pemerintah Daerah Bukittinggi**

Otonomi daerah yang digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 2000 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang penuh kepada daerah dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan yang diberikan kepada pemerintahan di daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan umum dengan efektif sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Sebagaimana dikatakan oleh Hoessein,<sup>73</sup>

“Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokal dengan prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan demikian desentralisasi sebenarnya merupakan otonomi masyarakat setempat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bercirikan lokalitas demi kesejahteraan masyarakat bersangkutan. Desentralisasi dapat pula disebut dengan otonomi daerah yang diberikan kepada masyarakat dan bukan kepada daerah atau pemerintah daerah.”

Walaupun otonomi daerah sudah berjalan lebih sepuluh tahun kinerja pelayanan umum belum mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai perilaku

---

<sup>73</sup> Hoessein,B, Prospek reso/us; *Kebijakan dan implementasi Otonomi Daerah dari Sudut Pandang Tata Negara*, Seminar dan Lokakarya Strategi Resolusi Kebijakan dan implementasi Otonomi Daerah Dalam Kerangka Good Governance, LAN, 2001.

pemerintah masih menunjukkan rendahnya derajat akuntabilitas, responsibilitas, dan efesiensi dalam penyelenggaraan pelayanan umum. Tujuan reformasi yang rnenginginkan agar birokrasi lebih bersifat transparan, jujur dan efektif masih jauh dari harapan. Birokrasi masih tetap belum terlihat secara nyata mengembangkan komitmen untuk membangun kepercayaan masyarakat. Belum terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi menyebabkan hubungan pemerintah dengan masyarakat seringkali diskomunikatif dan tidak efektif. Pemerintah semestinya mampu rnembangun kepercayaan masyarakat sebagai kunci utama untuk dapat terselenggaranya pelayanan umum yang efektif. Pemberian pelayanan umum yang efektif oleh pihak pemerintah yang meliputi prosedur, ketepatan waktu, kepastian biaya, dan kerarnahan petugas menjadi dambaan masyarakat. Tingginya keluhan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi rnencerminkan masih belum terpenuhi aspirasi masyarakat pengguna jasa. Ini menandakan bahwa reformasi belum melahirkan kesadaran pemerintah akan pentingnya nilai-nilai akuntabilitas dalam pelayanan, seperti transparansi yang menyangkut informasi, biaya dan kepastian. Pelayanan yang dilakukan pemerintah masih jauh dari nilai-nilai responsebilitas sehingga kualitas pelayanan yang diberikan jauh dari aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Persoalan ini terjadi dikarenakan terjadinya perbedaan pemahaman reformasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat, pada satu sisi pemerintah terdapat kecendrungan bahwa tidak semua pemerintah menyukai perubahan, terutama dipihak pemerintah yang merasa diuntungkan dengan sistim yang ada selama ini berlangsung. Pada sisi lain masyarakat menginginkan agar pemerintah dapat

bersikap dan berperilaku seperti yang diinginkan oleh masyarakat, yaitu pelayanan masyarakat yang mudah, murah, cepat, tepat waktu dan tidak berbelit-belit (efektif). Sikap mental pejabat tersebut merefleksikan bahwa pemerintah tersebut tidak merasa berfungsi sebagai pelayan, tapi cenderung sebagai penguasa terhadap masyarakat. Hingga sekarang ini kualitas pelayanan umum masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk melalui prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya pelayanan masyarakat dan tidak efektifnya pelayanan. Disamping kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan masyarakat dimana masyarakat yang tergolong miskin kurang mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang”, dengan sangat mudah mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Untuk itu apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang berbahaya dalam kehidupan.

Sehubungan dengan itu, institusi dan kearifan lokal, yang tumbuh dan berkembang di masyarakat setempat perlu diberikan ruang gerak yang luas agar dapat mengekspresikan dan mengartikulasikan berbagai kebutuhan masyarakat setempat khususnya untuk meningkatkan pembangunan daerah. Sebagaimana dipahami bahwa esensi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap aparat pemerintah itu sendiri. Oleh Menteri Aparatur Negara (Menpan) <sup>74</sup> dikatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari sistem kemampuan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.”

Oleh sebab itu pelayanan yang ideal menurut pendapat saya adalah pelayanan yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah). Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan Kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun umum, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu

---

<sup>74</sup> Dalam Info PAN, tahun 1990 halaman 35

penyelesaian pelayanan. Keterbukaan, mengandung arti semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik diminta maupun tidak. Efisiensi, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Ketepatan waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dilayani. Adaptif mengandung arti cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang dilingkungan sekitarnya.

Selain itu model ideal pelayanan kepada masyarakat haruslah berkualitas, di mana sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan tersebut. Reformasi paradigma pelayanan masyarakat ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayan yang berorientasi kepada masyarakat sebagai pengguna.

Dan reformasi paradigma birokrasi sebagai *center for public service* harus diikuti dengan deregulasi berbagai aturan, sehingga proses sebuah usaha dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Vincent Garperz menemukan perbaikan kualitas yang dikenal dengan konsep Vincent, yaitu:

1. Visionary Transformation (transformasi misi)
2. Infrastructur (infrastruktur)



3. Need For Improvement (kebutuhan untuk perbaikan)
4. Customer Focus (Fokus pelanggan)
5. Empowerment (pemberdayaan)
6. New Views Of quality (pandangan baru tentang kualitas)
7. Top Management (Komitmen manajemen puncak)

Tidak cukup hanya dengan itu, pemerintah juga harus merubah paradigma dari penguasa birokrat menjadi pelayan masyarakat (*public server*), dengan memberikan pelayanan yang baik, memiliki perhatian yang humanis terhadap *cliennya*, memberikan pelayanan yang efisien, tepat waktu serta dengan biaya murah, sehingga mereka memiliki legitimasi dari masyarakat. Dengan begitu tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan masyarakat selain sesegera mungkin mendengarkan suara masyarakat itu sendiri. Inilah yang menjadi jalan bagi partisipasi masyarakat di bidang pelayanan umum untuk menciptakan pemerintahan yang efektif.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Simpulan**

- 4.1.1. Pelaksanaan pelayanan umum pada kantor pusat pelayanan terpadu kota Bukittinggi meliputi (a) Pelaksanaan pelayanan yang bersifat teknis, meliputi: izin mendirikan bangunan (IMB), izin reklame, izin usaha rumah makan, cafe dan coffee shop, izin usaha angkutan, izin penggalian jalan, berm/bahu jalan dan trotoar (b) pelaksanaan pelayanan yang bersifat umum, meliputi: surat izin tempat usaha/HO, surat izin usaha perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), izin pemakaian alat-alat berat dan investaris daerah, izin penjualan dan penyewaan piringan cakram dan kaset video.
- 4.1.2. Efektivitas pelaksanaan pelayanan umum pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi berdasarkan pada point V lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinilai baik, terlihat dari indikator yang meliputi aspek (a) kesederhanaan, (b) kejelasan, (c) kepastian waktu, (d) akurasi, (e) keamanan, (f) tanggung jawab, (g) kelengkapan sarana dan prasarana, (h) kemudahan akses, (i) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta (j) kenyamanan.

- 4.1.3. Adapun kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan terpadu di kota Bukittinggi adalah masih kurangnya kesadaran birokrasi pentingnya memberikan pelayanan yang cepat dengan biaya ringan kepada masyarakat terutama untuk memberikan pelayanan dalam pengurusan izin.
- 4.1.4 Model ideal pelayanan umum kepada masyarakat yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah kota Bukittinggi adalah pelayanan yang profesional, yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah). Serta memberikan pelayanan yang berkualitas, dimana sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan tersebut, dengan penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat sebagai pengguna.

## **4.2. Saran**

- 4.2.1. Perlu ketegasan Walikota Bukittinggi kembali untuk memfungsikan Pusat Pelayanan Masyarakat Peraturan Walikota No.03 Tahun 2008 dengan menindak lanjuti dengan Peraturan Walikota kepada Kantor Pelayanan Terpadu yang belum melaksanakan pemberian pelayanan pada Pusat pelayanan masyarakat di Kota Bukittinggi.
- 4.2.2. Perlu peningkatan sarana prasarana untuk mendukung kelancaran petugas pelayanan dan perlu juga ketepatan pemilihan dan penempatan petugas yang menguasai peraturan perundang-undangan

yang berlaku terutama dalam bidang tugas pelayanan yang diberikannya.

- 4.2.3. Perlu keterpaduan dan kekompakan masing-masing instansi petugas pelayanan dengan dinas-dinas terkait supaya tercapai pelayanan yang tepat waktu dan pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan oleh berbagai pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Hendarto, Nazar Suhendar (eds.) *Good Governace dan Penguatan Institusi Daerah*, Masyarakat transparansi Indonesia (MTI), 2002,
- Bagir Manan, *Fungsi dan Materi Peraturan Perundang-undangan*, makalah, diamapaikan pada Penataran Dosen pendidikan dan latihan Kemahiran Hukum BKS-PTN Bidang Hukum Se-Wilayah Barat, Fakultas Hukum Universitas Lampung di Bandar Lampung, tanggal 11 November 1994
- Bambang Yudoyono, makalah *Telaah Kritis Implementasi UU No. 22/1999: Upaya Mencegah Disintegrasi Bangsa*, disampaikan pada seminar dalam rangka Kongres ISMAHI di Bengkulu 22 Mei 2000
- Bhenyamin Hoessein, “*Pembagian Wewenang Antara Pusat dan Daerah.*” Makalah, tanpa tahun, dikutip dari [www.komisihukumnasional.com](http://www.komisihukumnasional.com) September 2008
- D. Juliantara, Dkk, *Desentralisasi Kerakyatan, Gagasan & Praksis*, Pondok Edukasi, Bantul 2006
- Deddy Supriady Bratakusumah, Dkk, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002,
- Direktorat Jendral Pemerintah Umum Departemen Dalam Negeri, *Pelayanan Prima dan Pelayanan Terpadu Satu Atap*, Modul Pelatihan, 2003
- H. Siswanto Sunarno, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Penerbit PT. Grasindo, 2005
- Hossein,B,Propek Resous, *Kebijakan dan Implementasi Otonimi Daerah Dari Sudut Pandang Tata Negara*,Seminar dan Lokakarya Strategi Resulasi Kebijakan dan Implementasi Otonomi Daerah Dalam Kerangka Good Governance, LAN, 2001
- Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta, 2005

- Juanda, *Hukum Pemerintahan Daerah, pasang surut Hubungan kewenangan antara DPRD dan Kepala Daerah*, Penerbit. PT Alumni Bandung, 2004
- Juli Panglima Saragih, *Desentralisasi Fiskal dan Keuangan Daerah dalam Otonomi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003
- Koeswara, *Prospek Pengembangan Desentralisasi dan Otonomi Daerah dengan Titik Berat pada Daerah Tingkat II*, Badan Pendidikan dan latihan Departemen dalam Negeri, 1996.
- Kuntana Magnar, *Pokok-pokok Pemerintah daerah Otonom dan Wilayah Admnsitratif*, Amrico Bandung, 1983,.
- Nurul D Irawati, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, artikel, [www.komisihukumnasional.com](http://www.komisihukumnasional.com) Oktober 2008
- Oentara Sm, Dkk, *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*, Samitra Media Utama, Jakarta, 2004.
- Pardjoko, *Filosofi Otonomi Daerah Dikaitkan Dengan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Nomor 25 Tahun 1999*, Makalah, Makalah Falsafah Sains (PPs 702), Program Pasca Sarjana / S3, Institut Pertanian Bogor, February 2002,
- S.H Sarundajang, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, Cetakan I, Juli 1999
- Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Alqaprint Jatinangor, Bandung
- Soetidjo, *Hubungan Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah*.PT. Rineka Cipta, Jakarta 1990
- Syahrudin, dan Werry Darta Taifur, *Peranan DPRD Untuk Mencapai Tujuan Desentralisasi Dan Perspektif Daerah Tentang Pelaksanaan Desentralisasi*, Laporan Penelitian, Iris Indonesia dan Pusat Studi Kependudukan UNAND Padang, tahun 2002,
- Syarif Hidayat (editor), *Kegamangan Otonomi Daerah....?* Pustaka Quantum, Jakarta, 2004